UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de titulación previa a la obtención del título de: INGENIERAS COMERCIALES CON ESPECIALIZACIÓN EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE RESTAURANTES "DISTINTIVO Q" DE LA ZONA DE LA MARISCAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

AUTORAS:

EVELYN LUCÍA CUASPUD PALA
DIANA CAROLINA YÁNEZ PALACIOS

DIRECTOR:
MIGUEL MARCELO GUAMÁN CALVOPIÑA

Quito, marzo del 2015

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, marzo 2015

(f)_____
Cuaspud Pala Evelyn Lucía
CI: 1720994324

(f) _____
Yánez Palacios Diana Carolina
CI: 1714044763

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza en cada minuto de mi vida, porque es quien ha guiado mi camino para llegar a cumplir los objetivos.

A mis padres, hermanos, sobrinos y tíos por ser el pilar fundamental de mi vida, quienes con su paciencia y esfuerzo han estado en los buenos y malos momentos de mi vida, pero sobre todo a mi madre Martha Palacios porque ha sabido apoyarme en las decisiones que he tomado y sobre todo por inculcarme valores y enseñarme a luchar.

A mis amigos, por su valiosa amistad por esos momentos inolvidables llenos de risas y experiencias vividas.

Diana Carolina Yánez

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María por guiar, iluminar y bendecir este camino.
A la persona más importante de mi vida, mi padre, de quien nunca dejo de aprender.
A mi familia por el apoyo constante.

Evelyn Cuaspud

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Politécnica Salesiana y a la Dirección de Carrera de Contabilidad y Auditoría, de manera especial a la Ingeniera Mercedes Zapata por su confianza depositada para el cumplimiento de este objetivo, así también al Ingeniero Marcelo Guamán por su excelente dirección y orientación para la culminación de esta tesis.

Diana Carolina Yánez

A la Universidad Politécnica Salesiana y a sus docentes, con quienes crecí, no solo como profesional, sino también como ser humano.

Evelyn Cuaspud

RESUMEN

El control interno es una gran herramienta para las empresas, éste se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos, además procura la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas.

En base al concepto mencionado anteriormente, el presente trabajo de investigación ha sido efectuado con un enfoque hacia las empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito. El análisis, evaluación y elaboración del presente trabajo consta de tres capítulos.

El capítulo I contiene los conceptos básicos que nos ayudaran a comprender mejor lo referente al control interno, donde tenemos el ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

El capítulo II abarca el análisis situacional del sector, tanto interno como externo, este análisis junto a los resultados de la aplicación de una encuesta nos permiten para realizar el FODA, donde revisaremos fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se deben tomar en cuenta para una adecuada planificación del control interno a aplicarse en empresas de servicios de restaurantes.

El capítulo III finalmente contiene la propuesta planteada para la aplicación, la misma que inicia desde los cuestionarios de evaluación del control interno para determinar el ambiente de control, el nivel de confianza y de riesgo que existe en las principales cuentas, continuamos con la propuesta de las actividades de control que incluyen normas, políticas y procedimientos propuestos para el correcto desempeño de las actividades, acompañados de los respectivos diagramas de flujo para una mejor visualización y que servirán también para la información y comunicación a los responsables. Finalizando con las recomendaciones para la supervisión y monitoreo de las empresas.

ABSTRACT

Internal control is a great tool for businesses, this is defined as a process effected by management and other staff of an organization, designed with the objective of providing a reasonable degree of assurance regarding the achievement of objectives, also seeks the effectiveness and efficiency of operations, reliability of financial reporting and compliance with laws and regulations.

This research has been conducted with a focus on service companies Restaurant "Distintivo Q" area of the Marshal of the Metropolitan District of Quito. The analysis, evaluation and preparation of this work consists of three chapters.

Chapter I contains the basics to help us better understand regarding internal control, where we have the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervision and monitoring.

Chapter II covers the situational analysis of the sector, both internally and externally, this analysis with results of a survey allow us to perform SWOT where we review strengths, weaknesses, opportunities and threats that must be taken into account proper planning of internal control to be applied in a service restaurants.

Chapter III contains the proposal finally raised to the application, the same that starts from the questionnaires for evaluation of internal control to determine the level of trust and risk in major accounts, we continue with the proposed rules, policies and procedures proposed for the proper performance of activities, accompanied by the respective flowcharts for better viewing.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO 1 2
MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL 2
1.1. Definición de control interno. 2
1.2. Objetivos del control interno 4
1.3. Importancia del control interno 5
1.4. Estructura del control interno 5
1.5. Informe Coso 8
1.6. Componentes del control interno 9
1.7. Diseño del sistema del control interno 14
1.8. Métodos de evaluación del control interno 17
1.8.1. Método descriptivo o memorándum 18
1.8.2. Método gráfico 19
1.8.3. Método de cuestionamiento 19
1.9. Análisis referencial del "Distintivo Q" 20
1.10. Experiencias similares de distintivos de calidad en servicio de restaurantes.. 23
CAPÍTULO 2 25
ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SECTOR RESTAURANTES EN LA ZONA DE LA MARISCAL 25
2.1 Descripción de los restaurantes "Distintivo Q" en la zona de La Mariscal 25
2.2 Análisis interno del sector de restaurantes en la zona de La Mariscal 27
2.2.1. Análisis de las fuerzas competitivas del mercado 27
2.2.1.1 Barreras de entrada 30
2.3 Análisis externo del sector de restaurantes en la zona de La Mariscal 30
2.3.1. Análisis PEST 30
2.4 Aplicación de entrevistas 34
2.5 Análisis FODA 39
CAPÍTULO 3 42
PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 42
3.1. Sistema de control interno según COSO 1 para las empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito. ……..42

3.2. Antecedentes para el diseño 42
3.3. Evaluación de riesgos 42
3.3.1 Cuestionario de evaluación al proceso de ciclo contable 44
3.3.2 Cuestionario de evaluación del riego al proceso de ingresos 46
3.3.3 Cuestionario de evaluación al proceso de egresos 48
3.3.4 Cuestionario de evaluación al proceso de compras 50
3.3.5 Cuestionario de evaluación al proceso de ventas 52
3.3.6 Cuestionario de evaluación al proceso de nómina 54
3.3.7 Cuestionario de evaluación al proceso de producción 56
3.3 Desarrollo de la propuesta del diseño de control interno en el área de contabilidad según modelo COSO I para las empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito 58
3.3.1 Control interno 58
3.3.2 Componentes del control interno modelo COSO I 58
3.3.3 Procedimientos y políticas propuestos para el proceso de compras de bienes y servicios……..94
3.3.4 Procedimientos y políticas propuestos para el proceso de ingresos por ventas……128
3.3.5 Procedimientos y políticas propuestos para el proceso de Nómina 138
3.3.6 Procedimientos y políticas propuestos para el control interno del proceso de producción……142
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 147
CONCLUSIONES 147
RECOMENDACIONES 148
LISTA DE REFERENCIAS 149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades para el cierre de Balances 15
Tabla 2. Método descriptivo 18
Tabla 3. Método cuestionario 20
Tabla 4. Distintivo Q otros países 24
Tabla 5. Restaurantes con distintivo Q de la zona de la Mariscal 26
Tabla 6. Principales competidores 28
Tabla 7. Modelos de la entrevista realizada a seis restaurantes "Distintivo Q" zona Mariscal 35
Tabla 8. FODA, Restaurantes con Distintivo "Q" en el sector de la Mariscal. 40
Tabla 9. Porcentaje del Nivel de Confianza y Riesgo 43
Tabla 10 Cuestionario de evaluación al proceso de ciclo contable 44
Tabla 11. Cuadro resumen evaluación al proceso de ciclo contable 45
Tabla 12. Cuestionario de evaluación del riesgo al proceso de ingresos 46
Tabla 13. Cuadro resumen de evaluación al proceso de ingresos 47
Tabla 14. Cuestionario de evaluación al proceso de egresos 48
Tabla 15. Cuadro resumen de evaluación al proceso de egresos 49
Tabla 16. Cuestionario de evaluación al proceso de compras 50
Tabla 17. Cuadro resumen de evaluación al proceso de compras 51
Tabla 18. Cuadro de evaluación al proceso de ventas 52
Tabla 19. Cuadro resumen evaluación al proceso ventas. 53
Tabla 20. Cuadro de evaluación al proceso de nómina 54
Tabla 21. Cuadro resumen evaluación al proceso de nómina. 55
Tabla 22. Cuadro de evaluación al proceso de nómina 56
Tabla 23. Cuadro de resumen de evaluación al proceso de producción 57
Tabla 24. Estructura del plan de cuentas 65
Tabla 25. Instructivo Caja 69
Tabla 26. Instructivo Caja Chica 69
Tabla 27. Instructivo Banco Pichincha y Banco Internacional 70
Tabla 28. Instructivo Master Card, Visa Cash y American Express 70
Tabla 29. Instructivo Provisión Cuentas Incobrables 71
Tabla 30. Instructivo Crédito Tributario 71

Tabla 31. Instructivo Impuesto Retenido 72
Tabla 32. Instructivo IVA en compras 72
Tabla 33. Instructivo compras materia prima 73
Tabla 34. Instructivo terrenos 73
Tabla 35. Instructivo edificios 74
Tabla 36. Instructivo vehículos 74
Tabla 37. Instructivo muebles del restaurante 74
Tabla 38. Instructivo equipos de computación 75
Tabla 39. Equipos de restaurante 75
Tabla 40. Depreciación acumulada de edificios 76
Tabla 41. Instructivo depreciación acumulada de vehículos 76
Tabla 42. Instructivo depreciación acumulada de muebles de restaurante 76
Tabla 43. Instructivo depreciación acumulada de equipo de computación 77
Tabla 44. Instructivo depreciación acumulada de equipo de restaurante 77
Tabla 45. Instructivo proveedores locales 78
Tabla 46. Instructivo proveedores otros bienes y servicios 78
Tabla 47. Instructivo obligaciones financieras 79
Tabla 48. Instructivo en IVA en ventas 79
Tabla 49. Instructivo retención IVA 79
Tabla 50. Instructivo retención en la fuente 80
Tabla 51. Instructivo retención en la fuente en relación de dependencia 80
Tabla 52. Instructivo IESS aportes por pagar 80
Tabla 53. Instructivo sueldo por pagar 81
Tabla 54. Instructivo décimo tercer sueldo 81
Tabla 55. Instructivo décimo cuarto sueldo 82
Tabla 56. Instructivo vacaciones 82
Tabla 57. Instructivo jubilación patronal 83
Tabla 58. Instructivo desahucio 83
Tabla 59. Instructivo socio 1 y socio 2 83
Tabla 60. Instructivo reserva legal 84
Tabla 61. Instructivo ganancia neta del período 84
Tabla 62. Instructivo pérdida neta del ejercicio 85
Tabla 63. Instructivo de ventas de restaurante, cafetería y heladería 85
Tabla 64. Instructivo otros ingresos 85

Tabla 65. Instructivo costo de ventas 86
Tabla 66. Instructivo costos de producción 86
Tabla 67. Instructivo gasto sueldos y salarios 87
Tabla 68. Instructivo gasto décimo tercero 87
Tabla 69. Instructivo gasto décimo cuarto 88
Tabla 70. Instructivo gasto vacaciones 88
Tabla 71. Instructivo gasto IESS aporte patronal 88
Tabla 72. Instructivo IESS fondo de reserva 89
Tabla 73. Instructivo gasto provisión desahucio 89
Tabla 74. Instructivo servicios básicos 90
Tabla 75. Instructivo gastos mantenimiento maquinaria y equipos 90
Tabla 76. Instructivo suministros de limpieza y desinfección 91
Tabla 77. Instructivo suministros de oficina 91
Tabla 78. Instructivo gasto depreciaciones 92
Tabla 79. Instructivo de otros gastos administrativos 92
Tabla 80. Instructivo gasto provisión para incobrables 92
Tabla 81. Instructivo gastos financieros 93
Tabla 82. Instructivo gastos no operacionales 93
Tabla 83. Cuentas que intervienen 94
Tabla 84. Narrativa del procedimiento de compra de inventarios: 95
Tabla 85. Narrativa del procedimiento de toma de inventarios 99
Tabla 86. Narrativa del procedimiento para la adquisición de propiedad, planta y equipo. 103
Tabla 87. Registro del activo 104
Tabla 88. Tasas depreciación propiedad, planta y equipo 106
Tabla 89. Narrativa del proceso de depreciación de propiedad, planta y equipo 107
Tabla 90. Registro de depreciación de propiedad, planta y equipo 108
Tabla 91. Formato reporte Propiedad, planta y equipo 108
Tabla 92. Narrativa del procedimiento 112
Tabla 93. Registro de cancelación de factura 113
Tabla 94. Narrativa del procedimiento: conciliación bancaria 114
Tabla 95. Montos para autorización compras 117
Tabla 96. Porcentaje de retención en la fuente de impuesto a la renta 119
Tabla 97. Narrativa del procedimiento para el registro de la cuenta por pagar 122

Tabla 98. Registro de la cuenta por pagar 123
Tabla 99. Registro cancelación de la cuenta por pagar 123
Tabla 100. Narrativa del proceso de egresos 126
Tabla 101. Cuentas que intervienen para el proceso de ingresos por ventas 128
Tabla 102. Narrativa del procedimiento de ingresos 129
Tabla 103. Narrativa del procedimiento: selección de nuevos clientes 132
Tabla 104. Narrativa del procedimiento de gestión de cobranza y recaudación 135
Tabla 105. Registro comprobante de ingresos de bancos 136
Tabla 106. Registro comprobante de ingreso bancos incluyendo la retención 136
Tabla 107. Cuentas que intervienen para el proceso de nómina 138
Tabla 108. Narrativa del proceso de elaboración y pago de nómina 139
Tabla 109. Cuentas que intervienen para el proceso de producción 142

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del control interno 10
Figura 2. Requisitos para la obtención “Distintivo Q” 21
Figura 3. Objetivos específicos del Distintivo Q 22
Figura 4. Fuerzas de Mercado 27
Figura 5. Barreras de Entrada 30
Figura 6. Crecimiento PIB (Producto Interno Bruto) 31
Figura 7. Índice de precios 32
Figura 8. Tasa de desempleo nacional 34
Figura 9. Estructura Organizacional 61
Figura 10. Formato de orden de compra 97
Figura 11. Flujograma del proceso de compra de inventarios 98
Figura 12. Formato de Inventario físico 100
Figura 13. Flujograma de proceso de inventarios 101
Figura 14.Formato nota de entrega de activo fijo 104
Figura 15. Flujograma del proceso de adquisición de Propiedad Planta y Equipo .. 105
Figura 16. Flujograma de depreciación de propiedad planta y equipo 109
Figura 17. Comprobante de egreso 114
Figura 18. Flujograma del proceso de conciliación bancaria 116
Figura 19. Retenciones en la fuente del Impuesto al Valor Agregado 118
Figura 20. Flujograma del proceso de cuentas por pagar 124
Figura 21. Flujograma del proceso de generación de egresos 127
Figura 22. Flujograma del proceso de ingresos 130
Figura 23. Flujograma de procesos para selección nuevos clientes 134
Figura 24. Formato prediseñado comprobante de pago 136
Figura 25. Flujograma de procesos de gestión de cobranza para clientes corporativos. 137
Figura 26. Flujograma para la elaboración y pago de nómina 141
Figura 27. Estado de costos de producción y ventas 143
Figura 28 Flujograma del proceso de requisición de materia prima 145

INTRODUCCIÓN

El Control Interno sirve como un instrumento efectivo para la gerencia, porque permite a los ejecutivos conocer que tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ambientales que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce hacia las metas propuestas. A través del desarrollo de este capítulo se dará a conocer los conceptos básicos de la auditoría interna, su historia y evolución para luego adentrarnos en la auditoría de gestión, su definición e importancia. Se hablará de los componentes del control interno así como de los indicadores de gestión y la importancia de contar con ellos para medir el desempeño y rendimiento de la organización.

Se realizará una descripción detallada de los restaurantes que cuentan con el "Distintivo Q" de la zona La Mariscal de la ciudad de Quito, utilizando la metodología de Análisis Situacional, en los campos interno y externo al sector de restaurantes. De esta manera, se empleará la herramienta de administración estratégica FODA para formular los factores que inciden en el desempeño de las mencionadas empresas de servicios alimenticios. Para conocer la situación administrativa y financiera de los restaurantes investigados, se aplicará el análisis financiero con el uso de los indicadores de liquidez, deuda, rentabilidad y gestión. Adicionalmente se aplicará entrevistas a los administradores y personal de servicio que laboran en los restaurantes Distintivo Q, para recolectar la información sobre los procesos y control interno; posteriormente se realizará el respectivo análisis e interpretación de los resultados.

En el capítulo 3 se presenta una propuesta sobre el diseño de control interno a ser aplicado por los restaurantes Distintivo Q; en el cual se presentará las políticas y procedimientos que regirán al sistema de control interno, las medidas de control para evaluar la efectividad en el uso de los recursos, autorizaciones y formatos para la ejecución de los procesos, flujos de proceso para esquematizar la propuesta de control interno y medidas correctivas en el caso de presentarse inconvenientes en la aplicación del sistema de control interno.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

1.1. Definición de control interno.

Para Mantilla Samuel la definición de control interno desde la perspectiva profesional publicada por un estudio realizado en el año 1994 bajo el titulo de Internal Control – Elements of a Coordinated System and its Iimportance to Management and de Independent Public Accountan, es: "El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (pág. 11).

"El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas" (Root, 2005)

Estupiñan Gaitán lo define como "el proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por un grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables."(2006, pag 71)

Análisis

Esta definición pone en evidencia el propósito histórico del control interno, el cual es reducir los niveles de fraude es decir se cometa engaños o abusos de confianza sobre las actividades en las operaciones propias de la actividad económica de la empresa, en la validación de la información financiera y en cumplimiento de las políticas

internas. Con el fin de no tener conflictos y diferencias con los entes reguladores del Estado y los dueños y accionistas de la empresa.

De acuerdo con lo mencionado por los anteriores autores y compartiendo sus conceptos, el control interno se dan en ámbitos contables o administrativos tales como:

Controles Contables Comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguardar de activos y la fiabilidad de los registros contables.

Controles Administrativos Se relaciona con la normativa y los procedimientos existentes en la empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección.

La esencia principal del control interno es brindar las herramientas administrativas para minimizar los riesgos que pongan en peligro el desempeño de una empresa, de esta forma se asegura que los recursos son usados de forma coherente y equilibrada.

Cuanto más grande y compleja se torna una empresa, la importancia de contar con un sistema de control interno adecuado aumenta. Este sistema deberá ser sofisticado según se requiera en función de la organización, entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

El Control Interno constituye la evaluación y control de los procedimientos administrativos, contables y financieros que la empresa emplea en el desarrollo de sus actividades, permitiendo la detección de irregularidades y errores, con la finalidad de desarrollar una solución factible y de implementación inmediata a todos los niveles de jerarquía, a la administración del personal, a los métodos y sistemas contables para generar información veraz en las transacciones y manejo de la empresa.

De acuerdo con lo mencionado por Blanco Luna "toda entidad promulga una misión, establece objetivos y estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad." (2006, pág. 95). Los objetivos más comunes de las entidades es el logro y mantenimiento de una reputación positiva dentro de los negocios y comunidad, por lo tanto los objetivos de las empresas caen dentro de estas tres categorías:

- **Operaciones**: relativo al efectivo y eficiente uso de los recursos de la entidad.
- **Información financiera**: relativo a la preparación y divulgación de estados financieros contables.
- **Cumplimiento**: relativo al cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Esta categorización deriva enfoques sobre aspectos separados del control interno que dirigen necesidades de la empresa y que son de directa responsabilidad de diferentes ejecutivos, de un "sistema de control interno se puede esperar que provea razonable seguridad de realización de objetivos, relativos a la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones" (Blanco Luna, 2006, pág. 95).

El control interno de por sí no puede prevenir malas decisiones o eventos externos que puedan en ejecución de sus propósitos causar el fracaso de un negocio. Por estas razones y de acuerdo con lo que menciona el mismo autor el "sistema de control interno puede proveer razonable seguridad, tan solo cuando la gerencia en su papel vigilante y la junta se hagan conocedoras, de una manera oportuna, de la extensión o alcance hacia los objetivos es llevada la entidad" (Blanco Luna, 2006, pág. 96)

1.2. Objetivos del control interno

Los controles internos son técnicas empleadas por los directivos para asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

- **Eficiencia y eficacia de las operaciones:** Implica tener la seguridad de que las actividades se cumplan con la utilización óptima de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales específicas por la administración.

- **Fiabilidad de la información financiera:** La información financiera tendrá utilidad si su contenido es fiable y si es presentada a sus usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

- **Cumplimiento de las leyes y normas:** Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro de disposiciones legales y debe obedecer al cumplimiento de toda normativa que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta gerencia, las cuales deben ser lo suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que esta se propone.

1.3. Importancia del control interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales con el propósito de salvaguardar los activos y la información de la Empresa.

1.4. Estructura del control interno

La estructura de un sistema de control interno satisfactorio deberá incluir:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización
- Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.

Estos elementos son importantes individualmente por derecho propio pero son tan básicos para un sistema de control interno adecuado que cualquier deficiencia importante en uno de ellos evitaría el funcionamiento satisfactorio de todo el sistema. Por ejemplo, el sistema de autorización y de procedimientos de registros no puede considerarse adecuado sin que el personal encargado de desarrollar los procedimientos sea capacitado, lo cual es necesario para que el sistema funcione.

- **El plan de organización**

Aunque un plan de organización apropiado puede variar de acuerdo a la empresa, por lo general un plan satisfactorio debe ser simple y flexible y debe establecer claramente las líneas de autoridad y responsabilidad. Un elemento importante en cualquier plan de organización es la independencia de funciones de operación, custodia, contabilización y auditoría interna. Esta independencia requiere la separación de deberes en tal forma que existan registros fuera de un departamento que sirva de control sobre sus actividades. Aunque estas separaciones son necesarias, el trabajo de todos los departamentos debe integrarse y coordinarse para obtener un flujo regular de trabajo y eficiencia de operación en general.

Además de una apropiada división de deberes y funciones debe establecerse la responsabilidad dentro de cada división para con la adhesión a los requerimientos de la política de la empresa. Junto con esto debe ir la delegación de autoridad para afrontar tales responsabilidades.

Esta responsabilidad y la delegación de autoridad deben estar claramente establecidas y definidas en las gráficas del manual de organización. Debe evitarse la igualdad en responsabilidad, pero ésta puede dividirse en fases; cuando el trabajo de las divisiones es complementario.

- **Sistema de autorizaciones y procedimientos de registro**

Sistema es un grupo de elementos que se integran con el propósito común de lograr un objetivo.

Es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común.

La palabra "sistemas" es un término ancho que sirve para describir un gran número de cosas, objetos, métodos o grupos. Un grupo ordenado de hechos, principios, doctrinas, creencias, y tradiciones.
Un sistema satisfactorio debe incluir los medios para que los registros controlen las operaciones y transacciones y se clasifiquen los datos dentro de una estructura formal de cuentas. Un código de cuentas preparado cuidadosamente facilita la preparación de estados financieros. Si el código se adiciona con un manual de cuentas que defina las cuentas y asientos correspondientes, se puede obtener mayor uniformidad en los registros de transacciones contables.

Los medios para que los registros originales controlen las operaciones y transacciones se crean a través de diseños de registros y formularios apropiados y por medio del flujo lógico de los procedimientos de registro y aprobación. Estos formularios y las instrucciones respecto al flujo del procedimiento de registro y aprobación se incorpora en manuales de procedimientos.

- **Prácticas sanas**

La efectividad del control interno y la resultante eficiencia en operaciones están determinadas en alto grado por las prácticas seguidas en el desarrollo y cumplimiento de los deberes y funciones de cada departamento de la organización.

- **Recurso humano**

Un sistema de control interno que funcione satisfactoriamente depende no solamente de la planeación de una organización efectiva y lo adecuado de sus prácticas y procedimientos, sino también, de la competencia de los funcionarios, jefes de departamento y otros empleados claves para llevar a cabo lo prescrito en una manera eficiente y económica.

Los controles administrativos ordinariamente se relacionan solo indirectamente a los registros financieros y por lo tanto no requieren evaluación. Si el auditor independiente cree, sin embargo, que ciertos controles administrativos tienen importancia en relación con la razonabilidad de los registros financieros debe considerar la necesidad de evaluarlos. Por ejemplo, los registros estadísticos mantenidos por producción y ventas o cualquier otro departamento de operaciones pueden requerir evaluación en un caso particular.

1.5. Informe Coso

El informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commision) el mismo que significa en español Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway publicado en Estados Unidos en el año de 1992, es denominado así porque trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, que permite identificar los factores que originan la emisión falsa o fraudulenta de reportes financieros y emitir recomendaciones para mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.

El informe COSO define el Control Interno como un proceso que garantice, con una seguridad razonable, que se alcanzan los 3 objetivos siguientes:

1. Eficacia y eficiencia en las operaciones se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización.

2. Fiabilidad de la información financiera.- pretende garantizar que la empresa disponga de la información financiera cierta, fiable e importante, en el momento que sea necesaria, para que de esta manera la alta gerencia pueda tomar decisiones acertadas y garantizar el provenir de la empresa.

3. Cumplimento de las leyes y normas aplicables.-se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglar a las que se encuentre sujeta la empresa.

Con el fin de lograr el cumplimiento de estos 3 objetivos, el sistema de Control Interno se basa en 5 componentes según la propuesta del Informe COSO.

- Ambiente de Control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de Control
- Información y comunicación
- Supervisión.

1.6. Componentes del control interno

Los componentes del control interno aplicados a la auditoría de cualquier empresa son:

- El ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Información y comunicación
- Actividades de control, y,
- La supervisión y seguimiento de los controles

La extensión del entendimiento de los componentes se considera en el contexto de:

- El juicio del auditor sobre la importancia relativa
- El tamaño de la entidad
- La organización de la entidad y las características de su capital

- La naturaleza de los negocios de la entidad
- La diversidad y la complejidad de las operaciones de la entidad
- Los requerimientos legales y reguladores aplicables
- La naturaleza y complejidad de los sistemas que hacen parte del control interno de la entidad, incluyendo el uso de organizaciones de servicio.

"La división del control interno en estos cinco componentes provee al auditor una estructura útil para que considere como los diferentes aspectos del control interno afectan a la auditoría". (Blanco Luna, 2006, pág. 111).

Componentes del Control Interno.

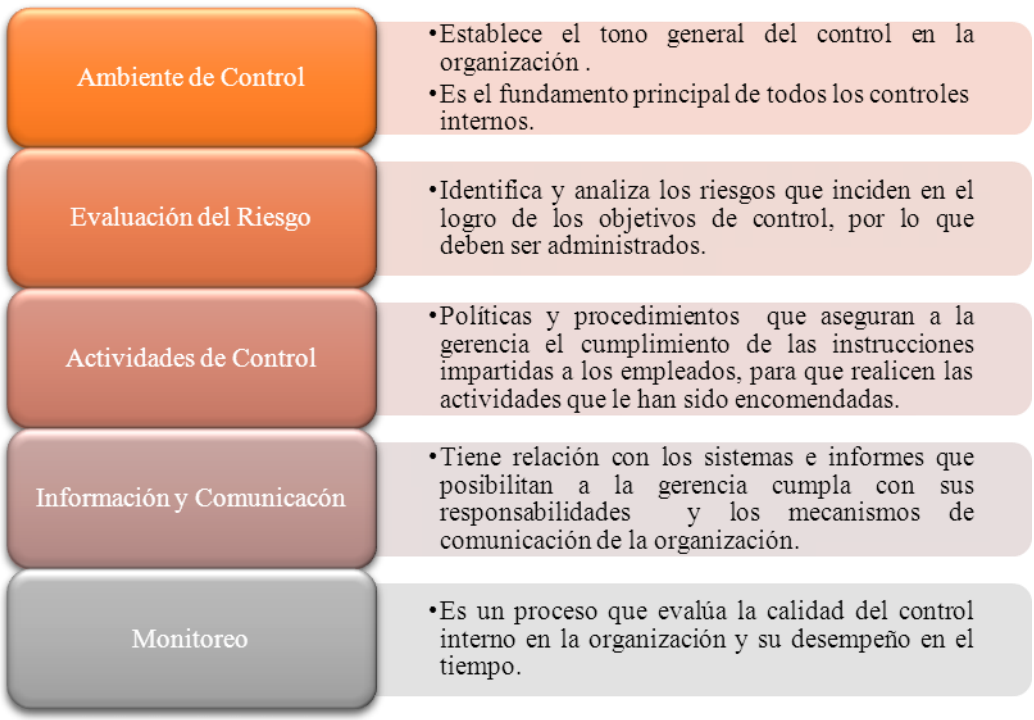

Figura 1. Componentes del control interno

Fuente: Fonseca Luna, Oswaldo, Sistemas de control interno para organizaciones (2011, pág. 49)

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

- **Ambiente de Control:** Conjunto de factores del ambiente organizacional, reflejados en el comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que

encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina a la estructura.

La Alta Gerencia debe mantener, demostrar y promover integridad y valores éticos en sus obligaciones. Desarrollando una filosofía y estilo de gestión para administrar el riesgo. Estableciendo relaciones de jerarquía, asignando autoridad, responsabilidad y comunicación adecuada para lograr los procesos, por medio de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos.

- **Evaluación de los Riesgos: "**Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Por otro lado debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán mejorando paulatinamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio" (Estupiñan Gaitán, 2006).

  Toda decisión que la Alta Dirección tome siempre estará acompañada de un riesgo, el cual debe tener un plan de contingencia, que permita aplicarlo en el momento que amerite para evitar que riesgo perjudique a la consecución del objetivo planteado.

  a. **Riesgo Inherente:** Este tipo de riesgo se encuentra vinculado a la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente del sistema de control interno que se aplique.

  b. **Riesgo de Control:** Aquel riesgo que existe y está presente por falta de control de las actividades que se ejecutan en la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

- **Actividades de Control:**

> Las actividades de control son las políticas y los procedimientos son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se lleven a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona con operaciones, información financiera, o cumplimiento (Mantilla Samuel, 2006, pag 59).

Algunos ejemplos de actividades de control:

a. Análisis efectuados por la dirección.
b. Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente.
c. Controles como arqueos, conciliaciones.

Las actividades de control se pueden establecer mediante manuales o controles preventivos y correctivos.

Información y Comunicación: "La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento."(Mantilla Samuel, 2006, pág. 71-72)

Análisis.

La información y comunicación debe ser clara y precisa, a fin de que el personal de la empresa no tenga problemas para ejecutar las disposiciones o nuevos lineamientos que la dirección desea implementar de forma inmediata, para que el accionar de la empresa mejore, caso contrario, cuando existen problemas en la comunicación los resultados que la dirección piensa obtener son deficientes y poco veraces para ver mejoras en la empresa. Por lo que es imprescindible que cuenten con la información

periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales. Se debe adaptar un sistema de información, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control. Cabe mencionar que la comunicación es inherente a los sistemas de información.

Supervisión o monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Las causas y efectos de no disminuir paulatinamente los riesgos con la supervisión y el control interno, pueden ocasionar entre los aspectos más importantes: el incumplimiento de las metas y propósitos que en muchos de los casos afecta a los tiempos y al presupuesto establecido para las operaciones de la empresa.

Por otro lado el aumento de los riesgos como resultado de un inadecuado proceso de control interno tiene efectos negativos en todos los niveles de control de una

empresa: financiero, contable, operativo, de talento humano y demás componentes de una organización.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes

Una supervisión continua y eficaz permite que las disposiciones y lineamientos implantados por la dirección, sean evaluados de forma periódica, para determinar si los cambios esperados han generado mejora o complicación a los diferentes procesos considerados.

1.7. Diseño del sistema del control interno

Proceso: Es el conjunto de fases o etapas secuenciales e interdependientes que agregan valor a unos elementos de entrada para suministrar un resultado a un usuario externo o interno.

Procedimiento: Es la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso e incluyen el qué, él como y a quién corresponde el desarrollo de la tarea, involucrando el alcance, las normas, y los elementos técnicos entre otros.

Por lo tanto los procesos se operan se gestionan y su objetivo es obtener un resultado mientras que un procedimiento se implementa y no experimenta cambias durante su uso, al alcanzar la obsolescencia son reemplazados por nuevos es decir su objetivo es alcanzar una tarea específica.

Generalmente, los procedimientos para realizar un sistema de control interno, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relaciona con lo siguiente:

Revisión del desempeño. De acuerdo a lo mencionado por el autor.

> Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño del periodo anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos –de operación o financieros– unos con otros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de consumo de un banco, la revisión que hace la administración de informes por sucursal, región, y tipo de préstamos, para aprobaciones y obtenciones de préstamos. (Blanco Luna, 2006, pág. 102)

En otras palabras al realizar un control del desempeño de la empresa, es tener un conjunto de indicadores que Según Estupiñan Gaitán "se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad"(2006,pág. 279) que permitirán determinar entre otros aspectos la posición que tiene la entidad en el mercado de acuerdo al sector económico al cual pertenece, la capacidad de liquidez y endeudamiento, así como la consecución del cumplimiento de objetivos. Como el caso del cronograma del cierre contable, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Actividades para el cierre de Balances

Actividades para el cierre de Balance	**Fecha máxima de entrega**	**Frecuencia**
Cierre de mayores contables	30 de c/mes	Mensual
Asientos de ajustes	30 de c/mes	Mensual
Calculo y registro de depreciación	30 de c/mes	Mensual
Revalorización de activo	30 de c/mes	Mensual
Provisión de cartera	30 de c/mes	Mensual
Conciliación de cuentas bancarias	30 de c/mes	Mensual
Reclasificación de cuentas de activo corriente	30 de c/mes	Mensual

Conciliación Bancaria	30 de c/mes	Mensual
Arqueo de Caja	30 de c/mes	Mensual
Toma Física de Inventario	30 de c/mes	Mensual
Validación Cuentas por Cobrar	30 de c/mes	Mensual
Ingreso de todas las facturas de Proveedor	30 de c/mes	Mensual
Liquidación y pago de impuestos	30 de c/mes	Mensual
Calculo registro de rol de pagos	30 de c/mes	Mensual
Cancelar cuentas de ingresos, egresos, gastos y costos		Anual
Registrar utilidad o pérdida	15 de enero	Anual

Nota: Actividades que se realizan para el cierre de balance.

Procesamiento de información. Con respecto al procesamiento de información el autor señala que **"**Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales" (Blanco Luna, 2006, pág. 102).

Los controles de aplicación se refieren al procesamiento de las aplicaciones individuales, es decir asegurar que las transacciones ocurrieron, están autorizadas, y están completas y exactamente registradas y procesadas. Por otro lado los controles generales comúnmente se hacen sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema: seguridad de acceso; y adquisición, desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación.

> El autor expresa que esos controles aplican a ambientes de mainframe, miniframe, y usuario final. Ejemplos de tales controles son los cambios de los programas, controles que restringen el acceso a los programas o a los datos, sobre la implementación de nuevas ediciones de aplicación de software empaquetado, y sobre software de sistemas que restringen el acceso a o monitorean el uso de las utilidades del sistema que podrían cambiar los datos o los registros financieros sin dejar un rastro de auditoría. (Blanco Luna, 2006, pág. 102).

Controles Físicos. Con respecto al control físico el autor menciona "que estas actividades deben estar orientadas a seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas tales como instalaciones aseguradas, acceso seguros a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicas de las cantidades que se muestran en los registros de control." (Blanco Luna, Normas y procedimientos de la auditoría interna, 2008, pág. 102 y 103). Con la ejecución de este control lo que se pretende es evitar pérdidas en el stock existente por motivos de robo, desperdicio, mal uso en el caso el producto sea susceptible a errores.

> **Segregación de Funciones.** La división de funciones en una empresa según lo expresa el autor consiste en la asignación de gente diferente para la responsabilidad de autorizar y registrar transacciones, y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir los intentos de cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en las obligaciones del auditor. (Blanco Luna, 2006, pág. 103).

En definitiva el designar funciones en la empresa permite la generación de información oportuna para la detección de errores y toma de decisiones antes, durante y después de los procesos.

1.8. Métodos de evaluación del control interno

"La evaluación del control interno debe ser lo suficientemente detallada para entender el sistema que emplea la entidad para realizar, registrar y procesar las transacciones que conduzcan a la preparación de los estados financieros." (Cardozo Cuenca Hernán, 2006, p.38)

Existen tres tipos de métodos de evaluación del control interno

- Método descriptivo
- Método gráfico
- Método de cuestionamiento

1.8.1. Método descriptivo o memorándum

Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

Tabla 2.
Método descriptivo

Método descriptivo **Compañía XYZ** **Control interno-ingresos** **Período**	Hecho por : Fecha: Revisado por: Fecha:	Referencias
La cobranza local lo recibe el empleado encargado de cuentas por cobrar directamente del cobrador, a través de las relaciones de cobranza, las cuales no son firmadas por el cobrador cuando recibe las facturas y contra recibos, ni tampoco por el encargado de cuentas por cobrar, le recibe el efectivo y los recibos no cobrados. La cobranza recibida es entregada al encargado de cuentas por cobrar sin dejar constancia en una relación de cobros recibidos por el correo el hecho de la entrega del efectivo para su depósito. ¿A nombre de quién salen los cheques y cómo ingresan hasta contabilidad? ¿Los ingresos de las empresas son depositados en el momento que los obtiene o al día siguiente?		

El encargado de cuentas por cobrar prepara la relación de cobros recibidos y con base en estas fichas de depósitos. La misma persona se encarga de efectuar el depósito en el banco. Con base en la relación de cobros recibidos y la ficha de depósitos el contador elabora la póliza de ingresos.	

Nota: Método descriptivo (Joaquín Rodríguez Valencia, 2008).

1.8.2. Método gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en el cual se representan departamentos, formas, archivos, y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

> En la práctica éste resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor con base en los cuales diagrama el flujo de control interno aplicable a la información que afecta cada una de las operaciones de la entidad. (Cardozo Cuenca Hernán, 2006, p.39)

1.8.3. Método de cuestionamiento

El método de cuestionario consiste en elaborar una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener respuestas a tales preguntas.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Tabla 3.

Método cuestionario

MÉTODO CUESTIONARIO **Compañía "……"** **Cuentas por cobrar** **Período "……"**					
		Respuesta			
N°	**Pregunta**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observ.**
1	¿Existe segregación de funciones en cuanto al crédito concedido, facturación, control de mercancía, contabilización, de adeudos?				
2	¿Existe políticas en cuanto a? a) Crédito b) Rebajas, devoluciones, bonificaciones				
3	¿Con qué periodicidad se efectúan estados de cuenta a los clientes?				
4	¿Cómo manejan antigüedad de saldos?				
5	¿Existen notas de crédito pre numeradas?				

Nota: Método cuestionario (Joaquín Rodríguez Valencia, 2008).

1.9. Análisis referencial del "Distintivo Q"

El Distintivo Q se lo puede denominar como el reconocimiento a la calidad turística, el cual "busca diferenciar y reconocer los esfuerzos realizados por todos aquellos empresarios del Distrito Metropolitano de Quito o de otras zonas del país (a través de acuerdos interinstitucionales), que realizan actividades turísticas diferenciadas en la calidad de su oferta, promoviendo la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y el mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal que labora en los establecimientos turísticos" (Quito Turismo, 2013).

Por otro lado los requisitos necesarios para la obtención del Distintivo Q son:

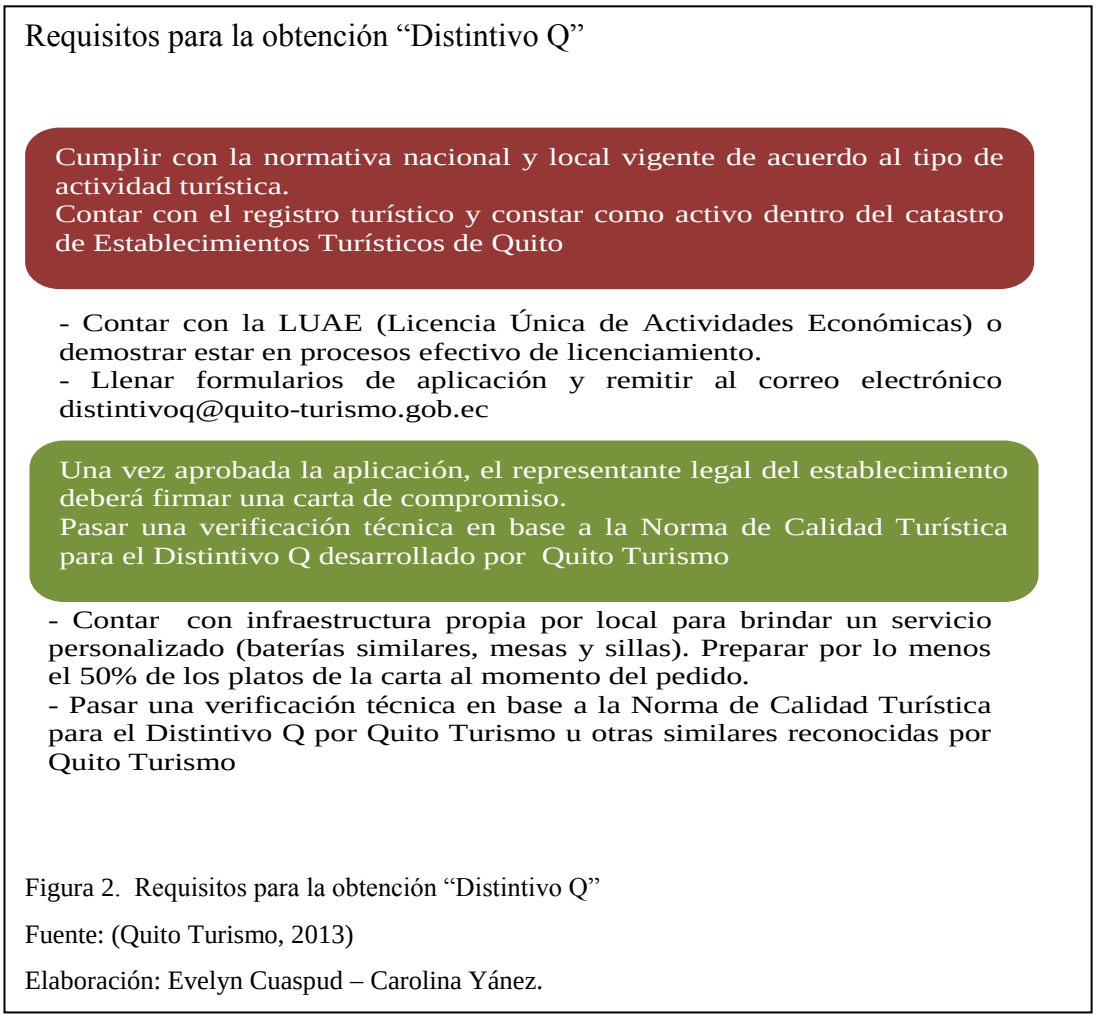

Figura 2. Requisitos para la obtención "Distintivo Q"

Fuente: (Quito Turismo, 2013)

Elaboración: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Formulario de inscripción distintivo Q

"El objetivo general del Distintivo Q es promover la implementación de sistemas de gestión turística sostenible, calidad y profesionalización del equipo humano en los establecimientos turísticos de la ciudad de Quito para el mejoramiento de su competitividad" (Quito Turismo, 2013).

En el siguiente cuadro se detallan los objetos específicos que según el sitio web de Quito Turismo son los siguientes:

Objetivos específicos del Distintivo Q

Objetivos Específicos del Distintivo Q			
Brindar asistencia técnica para el cumplimiento de la normativa legal aplicable a los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas y operadores en zonas de interés turístico.	Proporcionar asistencia técnica especializada y capacitación para elevar la calidad de la prestación de los servicios turísticos y la competitividad del destino, en base a herramientas de gestión de turismo sostenible.	Mejorar la calidad de servicios y productos comerciales de las empresas, para fomentar el crecimiento de la demanda turística .	Profesionalización del equipo humano en los establecimientos.

Figura 3. Objetivos específicos del Distintivo Q

Fuente: (Quito Turismo, 2014)

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

En este sentido los beneficios que se obtiene al obtener el Distintivo Q son:

- Beneficios de gestión empresarial:

- Para mejorar la gestión y brindar servicios de calidad y excelencia al turista.
- Para realizar informes técnicos para la implementación de prácticas sostenibles y procesos de calidad, que incluye parámetros: sociales, ambientales, empresariales y de calidad.
- Para capacitar y profesionalizar al equipo humano lo cual incluye: invitación a eventos especiales organizados por Quito Turismo como talleres, seminarios, charlas entre otros; y, talleres de formación de auditores internos y capacitaciones en competencias laborales turísticas.
- Promover la oferta diferenciada a través de diferentes medios e iniciativas impulsadas por Quito Turismo. Lo cual incluye la participación en el proyecto: Quito, destino culinario de las Américas.
-

- Beneficios de promoción y publicidad:

- Elaboración de material impreso, de establecimientos con Distintivo Q.
- Promoción a través de boletines internacionales de la agencia de relaciones públicas de la ciudad a nivel internacional, lo que permitirá la inserción a mercados como el de Estados Unidos, Canadá, España, Alemania, Reino Unido, Brasil, Argentina, Chile, Colombia y Perú.
- Promisión y uso de los servicios de los establecimientos con Distintivo Q en viajes de familiarización y prensa que organice Quito Turismo.
- Autorización de emplear la marca Quito turismo de la ciudad en actividades de promoción de la empresa.
- Inclusión de las empresas reconocidas con el Distintivo Q en el sitio Web de Quito Turismo www.quito.gob.ec.
- Inclusión de las empresas reconocidas con el Distintivo Q en la aplicación móvil: Guía Quito.
- Publicidad en redes sociales, acerca de ofertas y promociones remitidas por los establecimientos Q.
- Publicación de proyectos Distintivo Q en prensa, radio y televisión.
- Videos promocionales español – inglés, publicados a través de sus canales de comunicación.

1.10. Experiencias similares de distintivos de calidad en servicio de restaurantes.

Entre los sellos de calidad más importantes que son otorgados al servicio de restaurante a nivel internacional tenemos:

Tabla 4.

Distintivo Q otros países

NOMBRE DEL RESTAURANTE	PAÍS	LOGOTIPO	CARACTERÍSTICAS
Restauran de Qualité	FRANCIA		Creado y otrogado por el colegio culinario de Francia (College Culinaire de France) con el objetivo de promover y comunicar los valores de la cocina local, para identificar aquellos comprometidos con la calidad y servicio de los restaurantes tradicionales y genuinos
Guía Michelin	ITALIA	the guide MICHELIN 2014	La Guía Michelin para restaurantes nacen en los años 20, donde se proporciona información de calidad en el servicio; considerando aspectos como la sazón. Años más tardes se instauraron estrellas para designar a los mejores establecimientos, y en 1930 comenzó a usarse la clasificación de 3 estrellas que continua hasta hoy. Las estrellas Michelin de la buena mesa califican: la calidad, la creatividad en los platillos y el esmero puesto en ellos. El servicio del establecimiento se califica asignando de 1 a 5 cubiertos, dependiendo del confort y servicio que ofrezca.
Service-Q-Deutschland	ALEMANIA		Otorgado por la Federación Alemana a los restaurantes de comida por su servicio de calidad
Marchio Ospitalità	ITALIA		La Cámara de Comercio e Industria Italiana para España otorga el sello de calidad "Marchio Ospitalitá" a los restaurantes italianos en el exterior que garanticen los estándares de la hospitalidad y calidad italiana

Nota: Distintivos de calidad en otros países para empresas de servicios de restaurantes.

CAPÍTULO 2

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SECTOR RESTAURANTES EN LA ZONA DE LA MARISCAL

2.1 Descripción de los restaurantes “Distintivo Q” en la zona de La Mariscal

Los restaurantes donde se aplica el análisis en mención están ubicados en la zona de La Mariscal, que comprende los siguientes límites geográficos:

Norte: Avenida Francisco de Orellana
Sur: Avenida Patria
Oeste: Avenida Seis de Diciembre
Este: calle Juan León Mera

En base a esta ubicación se realizó las encuestas en los siguientes restaurantes “Distintivo Q”:

Tabla 5.

Restaurantes con distintivo Q de la zona de la Mariscal.

Restaurantes	Ubicación	Descripción	Foto
Achiote Ecuador Cuisine	Juan Rodríguez 282 y Reina Victoria	**Tipo de comida:** ecuatoriana Es un restaurante de comida ecuatoriana, que ofrece una perfecta combinación de platos tradicionales. Brinda un servicio de calidad en un ambiente relajado y de vanguardia.	
Azuca Latín Bistro	Foch E6 - 11 y Reina Victoria	**Tipo de comida**: latina Ofrece a sus clientes una experiencia gastronómica sin igual con un menú diverso y colorido de comida Latinoamericana, que incluye derivaciones gourmet de clásicos tradicionales y una amplia gama de coópteles.	
Cats	Lizardo García E7 - 56 y Almagro	**Tipo de comida**: ecuatoriana e internacional Ofrece una propuesta gastronómica innovadora. Entre sus especialidades están: el pulpo a la gallega, el roast beef con aceite de chipotle, y el lomo en salda de moras. Ofrece un ambiente casual con buena selección de jazz, blues, rock, clásico y latino.	
Crepes and Wafles	Rábida N26 - 249 y Av Francisco de Orellana	**Tipo de comida**: crepes - Internacional Un arte que trasforma el alimento en amor y alegría, nutre el alma y el cuerpo, cautiva paladares, conquista corazones.	
Cosa Nostra	Baquerizo Moreno E7 - 86 y Diego de Almagro	**Tipo de comida**: italiana y pizza Este restaurante de comida italiana ofrece una amplia variedad de platos italianos como pasta, pizzas, ensaladas y postres. Además disfruta de las carta de vinos en un ambiente relajado y cosmopolita.	
Hasta la vuelta, Señor	La Niña E5 - 13 y La Rábida	**Tipo de comida**: ecuatoriana e internacional Un lugar inspirado en el rescate de las raíces y tradiciones quiteñas en la exquisitez de los bocados de antaño, con el misterioso encanto de las leyendas. Su carta ofrece lo mejor de la cocina ecuatoriana en un ambiente acogedor y sosegado.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.2 Análisis interno del sector de restaurantes en la zona de La Mariscal

2.2.1. Análisis de las fuerzas competitivas del mercado

Michael Porter identificó cinco fuerzas que determinan el atractivo intrínseco a largo plazo de un mercado o segmento de mercado: competencia sectorial, competidores potenciales, sustitutos, compradores y proveedores**.**

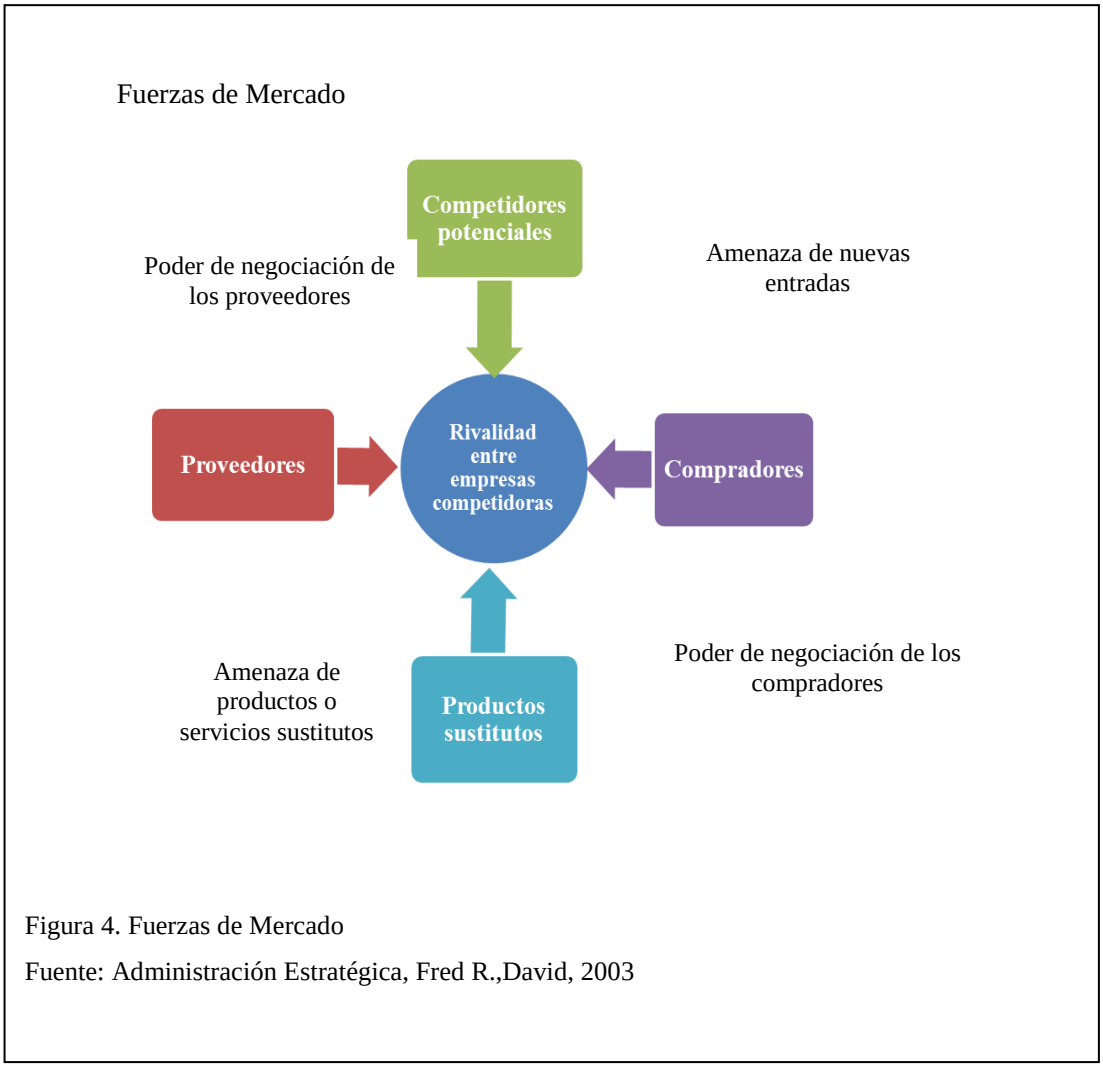

Figura 4. Fuerzas de Mercado

Fuente: Administración Estratégica, Fred R.,David, 2003

- **Rivalidad entre empresas competidoras**

La rivalidad entre empresas competidoras, es sin duda la más poderosa de las cinco fuerzas competitivas. Las estrategias que sigue una empresa tienen éxito sólo en la medida que proporcione una ventaja competitiva sobre las estrategias que aplican las empresas rivales. (Fred R., 2003, pág. 100)

La industria alimenticia tiene una considerable cantidad de competidores que día a día van reinventándose con el fin de mantenerse en el mercado de alimentos. Los restaurantes en la zona de la Mariscal por ser parte de esta industria tienen una alta competencia directa y sobre todo constante.

- **Amenaza de entrada de nuevos competidores.**

Las barreras de entrada a la industria alimenticia son mínimas por lo tanto los restaurantes del sector de la Mariscal siempre tienen la amenaza de posibles nuevos propietarios de un negocio con características similares, sin embargo los restaurantes escogidos para el estudio deben asegurar su sostenibilidad partiendo de la experiencia del negocio y la preparación de los productos que en el local se expendan.

Ejemplos de los principales competidores son las franquicias de comida rápida ya que estos presentan una alternativa económica al consumidor y además el tiempo de servicio es más ágil; dentro de las principales cadenas que tenemos en la ciudad están:

Tabla 6.

Principales competidores

INT FOOD SERVICES CORP Se trata del mayor operador de franquicias en el Ecuador. Aunque su razón social es Int Food Services Corp. Es mejor conocida como grupo KFC y se dedica, principalmente, a la comercialización de productos de comida rápida.	**DELI INTERNACIONAL S.A** Deli Internacional S.A. es una empresa dedicada al negocio de la comida rápida en el Ecuador. Entre las principales franquicias que administra esta compañía se encuentran American Deli, Tropi Burger, Baskin Robbins y El Español.
ARCGOLD DEL ECUADOR Esta firma es dueña de la franquicia de McDonald's en Ecuador. El primer establecimiento abrió en nuestro país en 1997. Diez años después esta franquicia norteamericana, originaria de California, cuenta con 16 restaurantes en territorio ecuatoriano. Se estima que actualmente los restaurantes de McDonald's tienen un promedio de 700 mil visitas al mes.	**LA TABLITA GROUP CIA. LTDA.** La Tablita del Tártaro es una cadena de restaurantes de comida rápida nacida en Quito. Desde sus inicios, su visión fue ofrecer a los ecuatorianos un servicio de comida rápida, sana y de calidad. Su especialidad son las carnes al carbón y las parrilladas, uno de sus platos más reconocidos.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

- **Amenaza de productos sustitutos:** Si bien cada restaurante ofrece sus productos especializados que por sus ingredientes y forma de preparación son el deleite de los consumidores también existen productos sustitutos en otros restaurantes, cafeterías, y panaderías no solo del sector sino a lo largo de la cuidad que ofrecen tipos de comida para todos los gustos y de diferentes precios. Sin embargo, la originalidad con la que cada restaurante emplee en la elaboración de sus platos será la clave para hacer frente a la amenaza de los productos sustitutos.

- **Poder de negociación de los clientes:** Los clientes de los restaurantes de la zona Mariscal son hombres y mujeres de entre 20 y 80 años de edad quienes buscan comida de buen sabor, calidad y precio razonable al momento de comprar.

  Actualmente, además de tener una buena comida, debemos ofrecer valor añadido a un consumidor final que cada vez está más informado y es más exigente. Por la importancia del cliente en todos los negocios de alimentos, los restaurantes pretenden mantener buenas relaciones con los mismos, hacerles conocer que tan importantes son y compensar su elección ofreciéndoles productos de calidad a un buen precio.

- **Poder de negociación de los proveedores:** El poder de negociación de los proveedores sobre los restaurantes es relativamente bajo porque en lo posible se busca eliminar toda clase de intermediarios para no incrementar los costos, es decir se trata de conseguir una venta directa. Los restaurantes por lo general realizan sus compras directamente en los mercados de abastecimiento al mayorista por lo que en caso de un proveedor principal no cumpla con los requerimientos de productos del restaurante existen proveedores secundarios que pueden proveer del producto necesario para que estos ofrezcan al cliente sus platos.

2.2.1.1 Barreras de entrada

Las barreras de entrada se pueden considerar como aquellos factores que impiden o dificultan la entrada de nuevas empresas a competir en un sector proporcionando ventajas competitivas a las empresas ya instaladas en él. De esta forma se convierte en una característica importante de la estructura del mercado de cualquier industria.

Las principales barreras de entrada son:

Barreras de Entrada

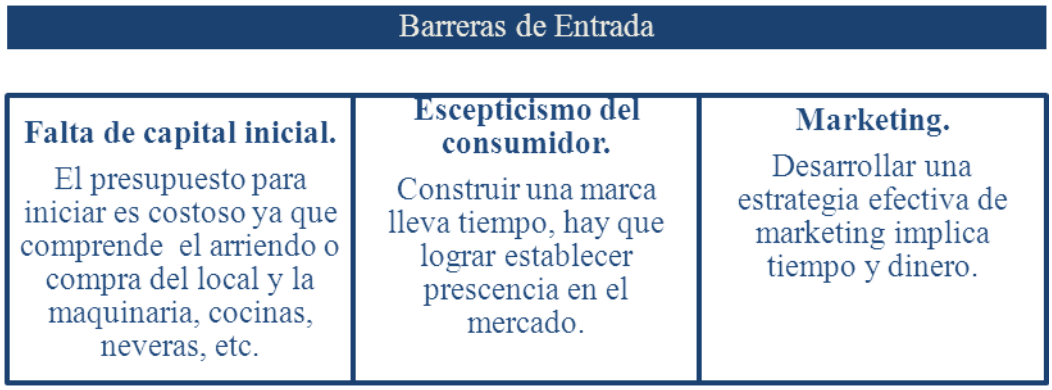

Figura 5. Barreras de Entrada
Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

2.3 Análisis externo del sector de restaurantes en la zona de La Mariscal

2.3.1. Análisis PEST

El análisis PEST identifica los factores del entorno general que van a afectar a las empresas. El término proviene de las siglas inglesas para "Político, Económico, Social y Tecnológico"

Factores Económicos

Producto Interno Bruto:

De acuerdo a los resultados publicados por el Banco Central del Ecuador, en el año 2010 el Producto Interno Bruto creció 3,58%, los sectores que mostraron mayor dinamismo fueron la intermediación financiera, la construcción, el comercio y la manufactura. Para el 2013 la economía creció 4,05%, siendo los sectores como el suministro eléctrico, construcción, pesca e intermediación financiera los que impulsaron el crecimiento económico.

En el 2013 la actividad económica del Ecuador mantuvo la tendencia a la desaceleración que se observó en 2012 y creció un 3,8%, en comparación con una expansión del 5,0% en 2012 y del 7,4% en 2011. El menor dinamismo de la economía obedece a la desaceleración del crecimiento del consumo, tanto público como privado, así como al menor aumento del gasto público respecto del registrado en 2012. No obstante, el consumo y la inversión pública fueron los componentes que más contribuyeron al desempeño de la economía en 2013, ya que la demanda externa mantuvo un bajo crecimiento. En este contexto, aumentaron el déficit fiscal y el déficit en la cuenta corriente de la balanza de pagos, y disminuyó la inflación. Las perspectivas para 2014 apuntan a un crecimiento moderado de la economía, impulsado por el dinamismo de la demanda interna.

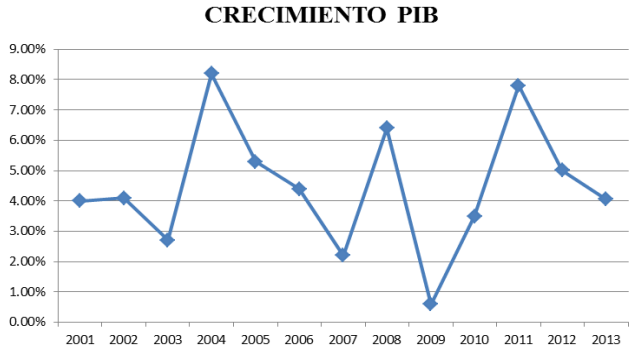

Figura 6. Crecimiento PIB (Producto Interno Bruto)
Fuente: Banco Central del Ecuador

Inflación:

Según el INEC, a diciembre de 2013, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) fue 143.60, presentado una variación anual de 2,72% con relación a diciembre del año 2012 y una inflación promedio mensual de 0,37%.

Índice de precios al consumidor

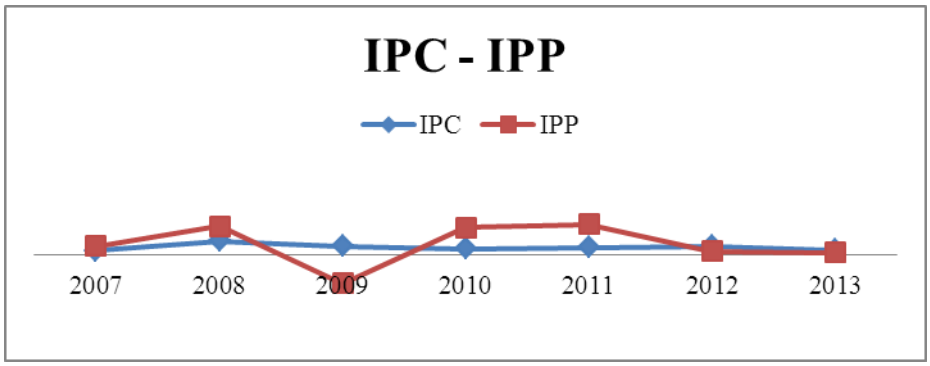

Figura 7. Índice de precios
Fuente: Banco Central Ecuador

Como se observa en el gráfico anterior, durante el año 2012 y 2013, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) ha sido superior al Índice de Precios al Productor (IPP), lo cual implica que el consumo nacional se encuentra reactivado. Las principales causas son:

- Incremento del poder adquisitivo de los ecuatorianos y por lo tanto incremento en la demanda de productos.
- Aumento del gasto del sector público.
- Incremento en la liquidez en el sistema financiero nacional.

Factores Político – Legales

Políticas socialistas del gobierno

En los últimos años el país ha experimentado un periodo de estabilidad política, el gobernante actual cumplió siete años al mando del aparato estatal. Además de la seguridad en el Poder Ejecutivo, el movimiento político del Presidente de la

República ocupa otros sectores de la gobernabilidad, en especial la Asamblea Legislativa donde las leyes que se aprueban o modifican siempre tienen la directriz del mandatario.

En este gobierno se observa una política de estado socialista, en ella se destaca la protección de las industrias nacionales, lo cual es altamente positivo para la industria alimenticia.

Barreras Arancelarias

Las barreras legales que más se utilizan son las arancelarias y tienen como fin impedir o desalentar el ingreso de determinadas mercancías y/o servicios a un país, dado por medio del establecimiento de derechos a la importación. Cuanto más alto sea el monto de los aranceles de una mercancía, más difícil será que ingresen y compitan contra la producción local en otro país, ya que ese arancel incidirá en los precios de los productos importados; elevándolos.

En el sector de los alimentos durante este año han existido dificultades con las importaciones de productos importantes tales como el aceite de oliva, aceitunas importadas, etc.

Factores socio – culturales

Alta concentración de la población

La alta concentración de la población en la ciudad de Quito es un factor positivo para las empresas de servicios de restaurantes del distrito Metropolitano de Quito, ya que la demanda de estas personas para encontrar un restaurante que les ofrezca una buena comida a precios razonables es alta, por lo tanto el sector de alimentos en general siempre se mantiene activo.

Desempleo

Como se puede observar en el siguiente cuadro la tasa de desempleo a septiembre del 2007 se encuentra en el 7%, existe una tendencia estable en este promedio hasta enero 2011, a partir de esta fecha existe una tendencia de disminución. Esta situación es beneficiosa para los ecuatorianos ya que la reducción del desempleo es un indicador de que el país está siendo más productivo y generando mayor riqueza,

obteniendo de esta manera mayores fuentes de trabajo. En el sector de los alimentos y bebidas siempre se necesita personal capacitado y suficiente para que el servicio al cliente sea de primera, por lo que este sector contribuye a generar plazas de trabajo y por ende a reducir el desempleo.

Figura 8. Tasa de desempleo nacional
Fuente: Banco Central Ecuador

2.4 Aplicación de entrevistas

Para la presente investigación escogimos la aplicación de entrevistas, con un cuestionario previamente elaborado, el cual nos permite tener información directa de la fuente.

Tabla 7.

Modelo de la entrevista realizada a seis restaurantes “Distintivo Q” zona Mariscal

Entrevista

Restaurantes Distintivo Q de la zona de la Mariscal

Objetivo de la entrevista:

Recolectar información que nos permita conocer de manera general a los restaurantes que cuentan con el distintivo Q en la ciudad de Quito en la Zona de la Mariscal.
Aplicado a Administradores y encargados de restaurantes del Sector de la Mariscal en la ciudad de Quito.

Funcionario:

Cargo:

Fecha:

No	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El fin y actividad principal de la empresa son los servicios? Describa los fines y actividades de la entidad.			
2	¿En la entidad se ha implantado y se encuentra en la aplicación la Planificación estratégica?			
3	¿En la institución se encuentran definidas: Las metas, misión, visión y los objetivos?			
4	¿La entidad cuenta con parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?			
5	¿Para evaluar la gestión institucional se preparan los siguientes documentos?			
	Planes operativos			
	Informe de actividades en cumplimiento de metas			
	Planes direccionales y estratégicos			

6	¿En la institución se encuentran detectadas las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas?			
7	¿Está definida la organización de la empresa en un reglamento debidamente aprobado?			
8	¿La estructura organizacional es funcional, clara y de conocimiento general?			
9	¿La cantidad de personal y otros recursos asignados a las jefaturas son apropiados para cumplir las funciones y actividades?			
10	¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores?			
11	¿Las responsabilidades asumidas por el área de contabilidad se encuentran en manuales y ha sido claramente identificadas y difundidas?			
12	¿Está definido y difundido el plan de capacitación y entrenamiento dirigido al personal?			
13	¿Existe un adecuado sistema de archivo de la información y documentación?			
14	¿Se realizan constantemente arqueos sorpresivos a las cajas recaudadoras?			
15	¿Los controles descritos en el manual de políticas son actualmente aplicados?			

Nota: Modelo de la entrevista realizada a restaurantes “Distintivo Q”.

No.	Preguntas	Restaurantes con Distintivo "Q" ubicados en el sector de la Mariscal					
		Achiote Ecuador Cuisine	**Azuca Latino Bistro**	**Cats**	**Crepes & Waffles (Orellana)**	**Cosa Nostra**	**Hasta la vuelta Señor**
1	¿El fin y actividad principal de la empresa son los servicios? Describa los fines y actividades de la entidad.	Si, servicios gastronómicos de platos tradicionales.	Si, servicios de alimentación de comida Latinoamericana.	Si, servicio de comida gourmet de comida francesa.	Si, servicios gastronómicos gourmet.	Si, servicios gastronómicos de comida italiana.	Si, servicios gastronómicos de comida ecuatoriana internacional.
2	¿En la entidad se ha implantado y se encuentra en la aplicación la Planificación estratégica?	No	No	No	No	No	No
3	¿En la institución se encuentran definidas: Las metas, misión, visión y los objetivos?	No	No	No	Si	No	Si
4	¿La entidad cuenta con parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	No	No	No	No	No	No
	¿Para evaluar la gestión institucional se preparan los siguientes documentos?						
5	Planes operativos	No	No	No	No	No	No
6	Informe de actividades en cumplimiento de metas	No	No	No	No	No	No
7	Planes direccionales y estratégicos	No	No	No	No	No	No
8	¿En la institución se encuentran detectadas las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas?	No	No	No	No	No	No
9	¿Está definida la organización de la empresa en un reglamento debidamente aprobado?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
10	¿La estructura organizacional es funcional, clara y de conocimiento general?	No	No	No	No	No	No
11	¿La cantidad de personal y otros recursos asignados a las jefaturas son apropiados para cumplir las funciones y actividades?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

12	¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores?	No	No	No	No	No	No
13	¿Las responsabilidades asumidas por el área de contabilidad se encuentran en manuales y ha sido claramente identificadas y difundidas?	No	No	No	No	No	No
14	¿Está definido y difundido el plan de capacitación y entrenamiento dirigido al personal?	No	No	No	No	No	No
15	¿Existe un adecuado sistema de archivo de la información y documentación?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
16	¿Se realizan constantemente arqueos sorpresivos a las cajas recaudadoras?	Sí	No	No	Sí	Sí	No
17	¿Los controles descritos en el manual de políticas son actualmente aplicados?	No	No	No	No	No	No

Sumatoria de respuestas:

Sí	5	4	4	6	5	5
No	12	13	13	11	12	12
Total	**17**	**17**	**17**	**17**	**17**	**17**

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Análisis de las respuestas:

A través de la aplicación del cuestionario anterior pudimos obtener información que nos ayuda a conocer un poco más de la situación general de los restaurantes, con las respuestas proporcionadas observamos lo siguiente:

- Los restaurantes no tienen un conocimiento claro de cuáles son sus fortalezas y debilidades, por lo que resulta más difícil realizar un análisis que les permita una mejor organización interna.

- A pesar de que existen controles internos, estos en la mayoría de casos no son suficientes por lo que se hace necesario que estos se plasmen por escrito de una forma más explícita y detallada, y se tomen en cuenta todas las áreas de los restaurantes, en especial el área contable y financiera.

- Una de las áreas en donde el control interno se hace más difícil de aplicar es el área financiera y contable, ya que por el giro del negocio más bien estas empresas se enfocan en el área operativa es decir en que la preparación de los productos y el servicio al cliente sea óptima, por lo que muchas veces se descuida la aplicación de adecuadas políticas de control y el seguimiento que se debe realizar de que estas se estén cumpliendo adecuadamente.

2.5 Análisis FODA

En base a la información interna de los restaurantes "Distintivo Q" (entrevistas) e información externa (Análisis PEST, y Análisis de fuerzas competitivas del mercado), se construye el Análisis FODA que es una herramienta que facilita el análisis del ambiente del sector de servicios gastronómicos analizado. De esta manera se detalla los siguientes factores:

Tabla 8. .

FODA, Restaurantes con Distintivo "Q" en el sector de la Mariscal.

No.	Fortalezas	Descripción
F1	Enfoque al servicio de calidad.	Se manejan políticas enfocadas al buen servicio y satisfacción al cliente.
F2	Oferta de variedad de productos.	Existe una buena relación precio, cantidad y calidad de los productos que se ofrecen.
F3	Competitividad	Se trata de mejorar continuamente el servicio al cliente y ofrecer diferentes experiencias ofreciendo valor agregado.
F4	Aplicación de normativa legal vigente	Se cumple con la normativa y leyes vigentes aplicadas al sector.

No.	Oportunidades	Descripción
O1	Crecimiento del sector	Ecuador se ha promocionado como destino turístico, lo que beneficia directamente a la capital, Quito.
O2	Baja inflación	Los porcentajes de inflación no han afectado de manera sustancial a los precios de los productos que se expenden en estos restaurantes.
O3	Proveedores locales	Existe una gran oferta de proveedores locales lo que permite a los restaurantes escoger los mejores productos.
O4	Ubicación de los locales	Restaurantes bien ubicados, en puntos estratégicos y con afluencia de público.

No.	Debilidades	Descripción
D1	Falta de Planificación estratégica.	No existe un proyecto de implementación de procesos de planificación estratégica para mejorar la eficiencia y operaciones de las diferentes áreas de los restaurantes.
D2	Limitada filosofía empresarial.	Falta de conocimiento de los objetivos empresariales en todos los niveles de las organizaciones.
D3	Inexistencia de herramientas de Control Interno.	Ausencia de procedimientos de control en el cumplimiento de las actividades y tareas.
D4	Ausencia de un manual de funciones.	Los restaurantes no cuentan con un manual de funciones que permitan describir las responsabilidades del personal.

No.	Amenazas	Descripción
A1	Competencia	Alta competencia en el sector de alimentos en toda la zona.
A2	Productos sustitutos.	La gran cantidad de productos con similares características en el mercado.
A3	Presencia de franquicias de comida rápida.	Que generalmente ofrecen comida rápida a un costo más bajo lo que complica aún más el posicionamiento de los restaurantes en el mercado.
A4	Cambio del comportamiento del consumidor.	El consumidor siempre está en busca de nuevas experiencias, por lo que para cada restaurante generar fidelidad en los clientes es un reto que exige tiempo y dedicación a diario.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.1. Sistema de control interno según COSO 1 para las empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito.

3.2. Antecedentes para el diseño

El control interno brinda ayuda a las organizaciones para alcanzar logros en su desempeño y en la economía mediante la prevención de pérdidas de recursos, la elaboración de informes financieros de forma adecuada, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones.

De acuerdo con lo antes mencionado, la propuesta de este trabajo de investigación se enfoca en tener un adecuado Sistema de control interno para el área Financiera y Contable, para lo que en primera instancia se proponen los cuestionarios de evaluación de procesos que servirán como base para el análisis del nivel de riesgo y de confianza que existen.

3.3. Evaluación de riesgos

Para evaluar el control interno de las empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito se ha realizado cuestionarios de control interno para medir el riesgo de control que existe en cada cuenta a investigar y en caso de existir darle el respectivo tratamiento para el correcto manejo de las mismas.

En el presente estudio hemos establecido que para determinar el riesgo de control interno se establecieron los siguientes rangos:

Ponderación

- 1 Bajo 5% - 20%
- 2 Bajo moderado 21% - 40%
- 3 Medio 41% - 60%
- 4 Alto 61% - 80%
- 5 Muy alto 81% - 100%

Tabla 9.

Porcentaje del Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Nivel de confianza= (Calificación Total / Ponderación Total) * 100

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de Confianza

A continuación presentamos la evaluación de riesgo de los procesos para luego en base a los resultados obtenidos, presentar la propuesta de los procedimientos y políticas aplicables en cada caso.

3.3.1 Cuestionario de evaluación al proceso de ciclo contable

Tabla 10

Cuestionario de evaluación al proceso de ciclo contable

Cuestionario de Evaluación a los Procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Ciclo Contable					CEP-1
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿Existen funciones asignadas para cada colaborador del restaurante?	x		3	Se establecen las funciones más no hay por escrito un manual de funciones
2	¿La organización cuenta con un código de ética, o normas de conducta?		x	4	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
3	¿Existe autorización previa para generar transacciones en la empresa de servicios de restaurante?	x		5	
4	¿Cada transacción que se realiza esta debidamente sustentada con la documentación necesaria?	x		4	
5	¿Se realiza revisiones previas antes de la generación de los impuestos al SRI?		x	3	
6	¿El sistema contable que se utiliza es confiable?	x		5	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
7	¿Las transacciones se registran en el libro mayor de acuerdo a las normativas vigentes	x		4	
8	¿Existen un presupuesto para las diferentes actividades del restaurante?		x	3	
9	¿Posee archivos digitales y físicos para los procesos del restaurante?	x		2	
10	¿La información contable es evaluada períodicamente para verificar la veracidad de la información?		x	4	
11	¿Existen responsables de la custodia de documentos clave?	x		2	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
12	¿Se realizan reuniones períodicas para discutir la situación económica del restaurante?		x	3	
13	¿Se realiza acta de reunión respecto a los temas tratados ?		x	3	
14	¿Los estados financieros se presentan de manera oportuna?	x		4	
15	¿Los procesos administrativos que afectan a la realización oportuna de los estados financieros son notificados a la gerencia?	x		4	
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
16	¿Se realiza un seguimiento períodico a las transacciones que se ejecutan en la empresa?	x		4	
17	¿Se evalua al personal constantemente?		x	3	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 11.

Cuadro resumen evaluación al proceso de ciclo contable

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Ciclo Contable				**CRE-1**
Componente	**Ponderación**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de Riesgo**
Ambiente de Control	10	7	70.00%	30.0%
Evaluación de Riesgo	20	17	85.00%	15.0%
Actividades de Control	25	15	60.00%	40.0%
Información y Comunicación	20	14	70.00%	30.0%
Monitoreo	10	7	70.00%	30.0%
TOTAL	**85**	**60**	**71.00%**	**29.00%**

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Una vez aplicado el cuestionario al proceso de Ciclo Contable, se concluye que existe un nivel de confianza alto del 71,00% y un nivel de riesgo bajo del 29,00%, esto indica que el mayor riesgo se presenta en el ambiente de control ya que no se define de manera clara las funciones de los colaboradores, así también bien el componente de información y comunicación no se realiza reuniones periódicas para conocer la situación del restaurante, además de que no se realiza una evaluación constante a los colaboradores.

3.3.2 Cuestionario de evaluación del riego al proceso de ingresos

Tabla 12.

Cuestionario de evaluación del riesgo al proceso de ingresos

Cuestionario de Evaluación a los Procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Ingresos				CEP-2	
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿Las funciones de la persona encargada de recibir el dinero estan bien definidas?	x		3	No se encuentra por escrito
2	¿Hay una adecuada atención al cliente?	x		3	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
3	¿Hay una persona específica que se encarga de realizar los cobros a clientes?	x		4	
4	¿Los pagos de clientes los realizan previa autorización y conocimiento del responsable?		x	3	
5	¿Hay una persona específica que se encargue de manejar caja?	x		4	
6	¿Están separadas las funciones de custodia y manejo del fondo fijo de caja chica de las autorizaciones de pagos y registros contables?	x		4	
7	¿Las personas encargadas de realizar las conciliaciones bancarias son independientes de las que manejan las cuentas	x		4	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
8	¿Se efectúan conciliaciones bancarias mensualmente de cada una de las cuentas que se manejan?	x		4	
9	¿Realizan cierres de caja diario?	x		4	
10	¿Se realizan los depositos del efectivo inmediatamente o en un tiempo prudencial?	x		4	
11	¿Se realizan arqueos sorpresivos a los fondos recuadados?		x	3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
12	¿Se realiza acta al final del día de lo recibido para la empresa y se entrega a contabilidad?		x	1	
13	¿Contabilidad registra el dinero recibido de los clientes con la cuenta por cobrar que mantienen con este se notifica el nuevo saldo que sostiene con la empresa?		x	1	
14	¿Contabilidad registra el dinero recibido por las ventas del día en el restaurante de manera inmediata?	x		3	
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
15	¿Se lleva un control cronológico de los comprobantes de ingreso y depósitos a favor del restaurante?	x		4	
16	¿Se realiza un reporte de los cheques recibidos en el mes?		x	3	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 13.

Cuadro resumen de evaluación al proceso de ingresos

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Ingresos				**CRE-2**
Componente	**Ponderación**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de Riesgo**
Ambiente de Control	10	6	60.00%	40.0%
Evaluación de Riesgo	25	19	76.00%	24.0%
Actividades de Control	20	15	75.00%	25.0%
Información y Comunicación	15	5	33.33%	66.7%
Monitoreo	10	7	70.00%	30.0%
TOTAL	**80**	**52**	**62.87%**	**37.13%**

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Realizado el cuestionario de evaluación de riesgos al proceso de ingresos dentro del área de contabilidad, se llega a la conclusión que este proceso tiene un nivel de confianza de medio de 62,87% y un nivel de riesgo bajo de 37,13%, en el que presenta el mayor peligro es información y comunicación ya que cuando se realizan los cobros no se realiza el cruce con la cuenta por cobrar para inmediatamente notificar el nuevo saldo que adeudan al restaurante los clientes corporativos además que no se realiza el acta final para entregar los dineros recaudados a contabilidad.

3.3.3 Cuestionario de evaluación al proceso de egresos

Tabla 14.

Cuestionario de evaluación al proceso de egresos

Cuestionario de Evaluación a los Procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Egresos					CEP-3
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿El funcionario que realiza el pago y el que concilia son diferentes?	x		3	
2	¿Existe un funcionario que autorice los pagos antes de realizarlos		x	2	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
3	¿El responsable de realizar los pagos ha firmado una póliza de confiabilidad con la empresa?		x	1	
4	¿Se verifica toda la documentación soporte para un pago, se realiza el conteo físico y se registra en bódega?	x		4	
5	¿Los comprobantes de egreso están ordenados cronológicamente y numérico?		x	2	
6	¿Los gastos son registrados contablemente en el período contable que se efectúan?	x		4	
7	¿Todos los pagos estan debidamente sustentados con documentos legales?	x		4	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
8	¿Se verifica el cumplimiento con las disposiciones de retenciones en la fuente según la Ley de Régimen Tributario Interno ?	x		4	
9	¿La empresa tiene una política de gasto?		x	3	
10	¿Cuándo se entrega el cheque a la persona que recibe firma el comprobante de egreso respectivo?	x		4	
	¿Cuándo se emite un cheque al proveedor se solicita firma de la persona encargada de revisar la documentación y la responsalbe del cheque?	x		4	
11	¿Los cheques son entregados únicamente a los beneficiarios o delegados debidamente certificados?	x		3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
12	¿Se realiza mensualmente la entrega a gerencia de un informe de los cheques que se han emitido durante el mes?	x		3	No se realiza mensual, solo cuando la gerencia solicita
13	¿Se realiza un reporte de los cheques pendientes de entrega al proveedor		x	2	
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
14	¿El encargado de generar los pagos saca respaldos de los mismo con constancia de que fue entregado?	x		4	
15	¿Se verifica que toda la documentación este completa con las respectivas firmas de responsabilidad?	x		4	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 15.

Cuadro resumen de evaluación al proceso de egresos

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Egresos				**CRE-3**
Componente	**Ponderación**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de Riesgo**
Ambiente de Control	10	5	50.00%	50.0%
Evaluación de Riesgo	25	15	60.00%	40.0%
Actividades de Control	20	18	90.00%	10.0%
Información y Comunicación	10	5	50.00%	50.0%
Monitoreo	10	8	80.00%	20.0%
TOTAL	**75**	**51**	**66.00%**	**34.00%**

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Aplicado el cuestionario de evaluación de riesgos al proceso de egresos dentro del área de contabilidad se concluye que tiene un nivel de confianza medio de 66,00% y un nivel de riesgo bajo del 34%, siendo de mayor impacto el componente de ambiente de control ya que no existe un funcionario que realice la autorización a los pagos a proveedores lo que genera un riesgo muy alto así también sucede con los informes a gerencia que no se realizan de manera mensual.

3.3.4 Cuestionario de evaluación al proceso de compras

Tabla 16.

Cuestionario de evaluación al proceso de compras

Cuestionario de Evaluación a los Procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Compras				CEP-4	
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿El funcionario encargado tiene la experiencia adecuada para cumplir con su función?	x		4	
2	¿Existe un documento escrito sobre las funciones para el proceso de compras?		x	3	
3	¿El departamento cuenta con manual de procedimientos?		x	3	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
4	¿Se selecciona al mejor proveedor a través de cotización y la elaboración del cuadro comparativo?	x		4	
5	¿Tiene la empresa una base de datos de proveedores?	x		4	
6	¿Se solicita garantías para las compras en caso de ser necesario?		x	2	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
7	¿Antes de contratar un proveedor se verifica que este registrado en el SRI?	x		4	
8	¿Las compras cuenta con su documentación original?	x		4	
9	¿Las facturas de los proveedores son registradas inmediatamente después de recibirlas?	x		4	
10	¿Se solicita mínimo 3 cotizaciones antes de realizar la compra?	x		4	
11	¿Para respaldar la compra se verifica y se adjunta la validación de la factura emitida por el proveedor en la página del SRI?		x	3	
12	¿Se evalúa la mercadería antes de ser comprada?	x		3	
13	¿Se solicita autorización para realizar la compra?	x		4	
14	¿Se registra oportunamente las cuentas por pagar?	x		3	
15	¿Se mantiene un registro detallado de antigüedad de saldos de cuentas por pagar?		x	2	
16	¿Se realiza conciliaciones periódicas de las cuentas por pagar proveedores?		x	2	
17	¿Se ingresa al kardex de manera oportuna los ingresos y egresos de mercaderias?	x		3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
18	¿Existe un sistema adecuado que facilite la obtención información interna y externa para la toma de decisones al momento de realizar la compra?		x	3	
19	¿Existe un solo funcionaria que mantenga comunicación con los proveedores?	x		4	
20	¿Se entrega a gerencia informes mensuales detallados de las compras realizadas durante el mes?		x	3	
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
21	¿Se realiza un monitoreo continuo de las actividades por la gerencia al encargado de compras?		x	3	
22	¿Se elabora un conteo físico de los artículos recibidos con la factura emitida por el proveedor?	x		4	
23	¿Se supervisa el pago a proveedores con el fin de evitar el recargo de interéses ?		x	3	
24	¿Se realiza un control de calidad a la materia prima que ingresa al restaurante?	x		4	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 17.

. Cuadro resumen de evaluación al proceso de compras

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa**: Empresas de servicios de resturantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito **Área:** Contabilidad **Proceso**: Egresos				**CRE-4**
Componente	**Ponderación**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de Riesgo**
Ambiente de Control	15	10	66.67%	33.3%
Evaluación de Riesgo	15	10	66.67%	33.3%
Actividades de Control	55	36	65.45%	34.5%
Información y Comunicación	15	10	66.67%	33.3%
Monitoreo	20	14	70.00%	30.0%
TOTAL	**120**	**80**	**67.09%**	**32.91%**

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Una vez realizado el cuestionario de evaluación al proceso de compras se concluye que este proceso tiene un nivel de confianza medio de 67,09% y un nivel de riego bajo de 32,91%, presentando un mayor peligro en las actividades de control debido a que no se lleva un registro de las cuentas por pagar por la antigüedad de los saldos ni se realizan conciliaciones a las cuentas por pagar.

3.3.5 Cuestionario de evaluación al proceso de ventas

Tabla 18.

Cuadro de evaluación al proceso de ventas

Cuestionario de evaluación a los procesos **Empresa:** Empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito. **Área:** Contabilidad **Proceso**: Ventas					**CEP - 5**
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿La persona encargada de las ventas posee conocimiento necesario para ejercer sus funciones?	x		7	
2	¿Las funciones de las personas responsables del proceso de ventas están establecidas?	x		10	
3	¿El personal que labora actualmente se encuentra capacitado para el desempeño de sus actividades?	x		7	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
4	¿Los precios de venta facturados se encuentran en una lista autorizada por la gerencia general?	x		2	
5	¿La persona que factura es independiente de la que despacha los productos servidos al cliente?	x		5	
6	¿Se comparan las facturas emitidas con la precuenta para cerciorarse de que todo lo ordenado por el cliente haya sido facturado?	x		5	
7	¿Se registran oportunamente las cuentas por cobrar a los clientes corporativos?	x		2	
8	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia ante la posibilidad de que existan cuentas incobrables con los clientes corporativos?		x	5	
9	¿Se realiza algun tipo de seguimiento a las cuentas por cobrar de clientes corporativos, controlando que éstas no muestren antigüedad excesiva o fuera de la política de crédito establecida?	x		3	
10	¿Existen ventas que se cancelan con tarjeta de crédito?	x		6	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
10	¿Antes de otorgar un crédito a un cliente corporativo, este es autorizado por el gerente o su delegado nombrado por escrito?	x		7	
11	¿Al realizar una venta se verifica que los datos de la factura estén correctos?	x		8	
12	¿El dinero recibido por ventas es depositado de forma inmediata?		x	6	
13	¿Los cierres de datafast se realizan diariamente?	x		6	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
14	¿La persona encargada de la facturación realiza un resumen diario de las facturas emitidas durante el día y lo entrega a contabilidad?	x		6	
15	¿Las facturas de venta son controladas y archivadas numéricamente por el departamento de contabilidad?		x	7	Debido al nivel de facturación.
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
16	¿Los cuadres de caja son cotejados con el reporte de ventas diarios enviados del restaurante a contabilidad?	x		5	
17	¿Se efectúan comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas de meses y años pasados?	x		3	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 19.

Cuadro resumen evaluación al proceso ventas.

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa:** Empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal **Área:** Contabilidad **Proceso**: Ventas				**CRE - 5**
Componente	**Ponderación Total**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de riesgo**
Ambiente de Control	30	24	80,00%	20,00%
Evaluación del riesgo	70	28	40,00%	60,00%
Actividades de Control	40	27	67,50%	32,50%
Información y Comunicación	20	13	65,00%	35,00%
Monitoreo	20	8	40,00%	60,00%
Total	180	100	58,50%	41,50%

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Una vez aplicado el cuestionario para el proceso de ventas se puede determinar que el nivel de confianza es medio ya que se ubica en el 59%, mientras que el nivel de riesgo se ubica en el 42%, esto se debe a que al no existir normas y políticas por escrito muchas de las veces estas se omiten en el cumplimiento, además de que el nivel de ventas en un restaurante es bastante elevado en horas pico como por ejemplo al almuerzo y la cena, en donde más que en los controles el personal se enfoca en el servicio al cliente.

3.3.6 Cuestionario de evaluación al proceso de nómina

Tabla 20.

Cuadro de evaluación al proceso de nómina

Cuestionario de evaluación a los procesos **Empresa:** Empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito. **Área:** Recursos humanos **Proceso**: Nómina					**CEP - 6**
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿Existe un proceso de selección claramente definido para la contratación del personal?	x		6	
2	¿Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas a los colaboradores?	x		5	Solo al periodo de prueba
3	¿Se realiza la contratación del personal en base a un análisis de las necesidades reales del restaurante?		x	5	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
4	¿Se realizan entrevistas a los postulantes antes de ser contratados?	x		6	
5	¿Se realizan pruebas de conocimientos a los entrevistados?		x	4	
6	¿Existe una persona autorizada para realizar el proceso de selección?	x		7	
7	¿El restaurante registra los contratos oportunamente en la página del Ministerio de Trabajo?	x		8	
8	¿Se registra el aviso de entrada al IESS desde el primer día de trabajo del personal nuevo?	x		8	
9	¿Se registra oportunamente los roles de pagos?	x		8	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
10	¿Las obligaciones por concepto de nómina se encuentran al día?	x		8	
	¿Mantiene el restaurante un registro por cada empleado con la siguiente información?				
11	Aviso de entrada del IESS	x		8	
12	Contrato de trabajo debidamente legalizado			8	
13	Hoja de vida con datos actualizados			6	
14	Solicitudes de permisos otorgados por el restaurante	x		7	
15	Vacaciones gozadas	x		8	
16	Entrega de ropa de trabajo y equipo de protección	x		9	
17	Reportes médicos	x		8	
18	Reportes de asistencia y horas trabajadas	x		9	
19	Beneficios sociales recibidos (Décimo tercero, décimo cuarto, fondos de reserva, utilidades)	x		10	
20	Roles de pago firmados	x		9	
22	Renuncia	x		10	
23	Aviso de salida IESS	x		10	
24	Liquidación firmada y legalizada en el Ministerio de Trabajo	x		9	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
13	¿Cuándo ingresa personal nuevo es oportunamente informado de sus funciones?		x	4	
14	¿Se realizan capacitaciones en donde el personal este informado de todas las normas y disposiciones a cumplir?	x		6	
15	¿Se realizan notificaciones por escrito acerca de las faltas y/o multas a los empleados por faltas al reglamento interno?	x		5	
16	¿Se entrega una copia del rol de pagos a los empleados?	x		8	
17	¿Se comunica los resultados de las evaluaciones del desempeño a los colaboradores oportunamente?		x	4	
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
18	¿Se realizan revisiones periodicas de las carpetas del personal a fin de verificar que la información este actualizada?		x	4	
19	¿Se verifican las horas de entrada y de salida de los colaboradores para la elaboración de roles de pago?	x		9	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 21.

Cuadro resumen evaluación al proceso de nómina.

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa:** Empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal **Área:** Recursos Humanos **Proceso**: Nómina				**CRE - 6**
Componente	**Ponderación Total**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de riesgo**
Ambiente de Control	30	16	53,33%	46,67%
Evaluación del riesgo	60	41	68,33%	31,67%
Actividades de Control	130	119	91,54%	8,46%
Información y Comunicación	50	27	54,00%	46,00%
Monitoreo	20	13	65,00%	35,00%
Total	290	216	66,44%	33,56%

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Mediante la aplicación del cuestionario al proceso de nómina del área de Recursos Humanos podemos comentar que el nivel de confianza es medio y esto se da sobre todo en el área de reclutamiento, selección y evaluación del personal, ya que hace falta desarrollar mejores controles para estos, por otro lado en la parte de documentación esta se cumple en gran parte debido a los controles que tiene el Ministerio de Trabajo para dar cumplimiento de las obligaciones patronales son altos.

3.3.7 Cuestionario de evaluación al proceso de producción

Tabla 22.

Cuadro de evaluación al proceso de nómina

Cuestionario de evaluación a los procesos **Empresa:** Empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito. **Área:** Contabilidad **Proceso**: Producción					**CEP - 7**
AMBIENTE DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
1	¿Las funciones de las personas responsables dentro del proceso de producción están establecidas?		x	6	No están por escrito
2	¿Existen políticas escritas para la planificación de la producción?		x	5	
3	¿Existe una persona responsable de la planificación de la producción diaria?	x		7	
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
4	¿Se controla el estado y la calidad de productos que ingresan a las cocinas para la producción?	x		7	
5	¿Se determinan los stocks mínimos y máximos de los productos que se necesitarán para la producción?		x	3	
6	¿Existen controles que permitan un posterior cruce de información con la cantidad de platos vendidos al cliente?		x	2	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
7	¿Existen dentro de los restaurantes notas de pedido o requisición de productos a bodega?	x		8	
8	¿Existen registros de los productos que se dan de baja?	x		6	No siempre se reportan
9	¿Existen registros de trazabilidad de los productos que se encuentran en el restaurante?	x		6	
10	¿Se mantienen registros de la mano de obra que se emplea para la elaboración del producto final en cocina?		x	3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
11	¿Se informa al personal los programas de producción planificados según la temporada?		x	4	No existe planificación
12	¿Se comunica oportunamente la información de los productos no disponibles antes de iniciar la producción diaria?	x		6	
MONITOREO					
N°	**Pregunta**	**Sí**	**No**	**Calificación**	**Observaciones**
13	¿Se llevan a cabo inspecciones sorpresa en donde se verifique el cumplimiento de normas de inocuidad y calidad del producto?	x		8	
14	¿Se hace seguimiento de que en el costeo de los platos se hayan incluido todos los costos de producción involucrados?		x	3	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 23.

Cuadro resumen de evaluación al proceso de producción

Cuadro resumen de evaluación a los procesos **Empresa:** Empresas de servicios de restaurantes "Distintivo Q" de la zona de la Mariscal **Área:** Contabilidad **Proceso**: Producción				**CRE - 7**
Componente	**Ponderación Total**	**Calificación Total**	**Nivel de Confianza**	**Nivel de riesgo**
Ambiente de Control	30	18	60,00%	40,00%
Evaluación del riesgo	30	12	40,00%	60,00%
Actividades de Control	40	23	57,50%	42,50%
Información y Comunicación	20	10	50,00%	50,00%
Monitoreo	20	11	55,00%	45,00%
Total	140	74	52,50%	47,50%

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Se puede observar luego de la aplicación del cuestionario del control interno que el área de producción tiene en promedio un nivel de confianza del 52.50% que se acerca al límite inferior del nivel medio, uno de los puntos en donde se debe realizar mayor énfasis es en la evaluación de los riesgos, ya que al trabajar con alimentos los restaurantes deben ser muy cuidadosos de tener un adecuado control para poder satisfacer las necesidades de los clientes, así como también de no excederse en los pedidos de productos que pueden perecer y por lo tanto van a generar pérdidas. Para disminuir el nivel del riesgo que para este proceso es del 47.50% se debe tomar en cuenta la importancia de tener un manual de normas y políticas escritas que deben ser socializadas con todo el personal.

3.3 Desarrollo de la propuesta del diseño de control interno en el área de contabilidad según modelo COSO I para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito

3.3.1 Control interno

Introducción

La adecuada aplicación de un sistema de control interno para el área Financiera y contable nos da como resultado tener información adecuada y oportuna que, reflejada en los Estados Financieros razonables servirán como base para la toma de decisiones, los controles aplicados en el sistema permiten que la información que nos entrega cada área de la organización sea confiable, clara y oportuna y que pueda ser usada para la correcta toma de decisiones por los directivos de la empresa así como los entes de control.

Objetivos

- Comprender y conocer el proceso contable de los restaurantes de la zona de la mariscal.
- Proveer de herramientas que sirvan de guía para la evaluación del ambiente de control que actualmente manejan los restaurantes.
- Detallar procedimientos básicos que mediante la correcta aplicación permitirán establecer un mejor sistema de control interno en los restaurantes del sector de la Mariscal.
- Delinear medidas para la salvaguarda de los activos.
- Efectividad y eficiencia sobre las operaciones.
- Proveer información oportuna, clara y confiable.
- Control de actividades en el desarrollo de un proceso.

3.3.2 Componentes del control interno modelo COSO I

Ambiente de control – Factores que lo determinan

Integridad y valores éticos la integridad y los valores éticos son elementos esenciales en el ambiente de control ya que debe cumplir todo el personal. Los valores que debe poseer la compañía son:

- Todos los funcionares del restaurante deberán presentar una conducta adecuada.
- Siempre deberán usar uniformes, conforme a sus funciones.
- Ser discretos en la vida personal de sus compañeros.
- Tratar con respeto a los superiores y compañeros más aún a los clientes del restaurante.
- Presentarse puntual a sus labores.
- Cumplir adecuadamente y en el tiempo justo sus funciones y obligaciones.
- El personal debe tener conciencia sobre la importancia del control interno.
- Orientación al cliente para sugerir el plato del día o la especialidad de la casa.
- Los empleados confirman su conocimiento y apego al código de conducta distinguiendo los comportamientos no aceptables y sabiendo cómo proceder.
- La gerencia hace énfasis en la integridad y el comportamiento ético.
- Un cobro duplicado se devuelve al cliente.
- Los informes financieros se emiten completos, exactos y sin engaños.

Compromiso para la competencia este compromiso supone un espíritu para todos los empleados del restaurante ya que deberán reflejarse en el conocimiento de los empleados y en sus habilidades para realizar sus actividades individuales.

Es importante que los altos ejecutivos del restaurante sienta la necesidad del cambio, por lo que es necesario capacitar a sus empleados y mejorar siempre la imagen de la empresa, tomando en cuenta que estas capacitaciones siempre serán orientándose a nuevas técnicas en sus procesos operativos.

El propósito es lograr que los empleados del restaurante sean eficientes y competentes en sus actividades individuales, además de generar un ambiente favorable.

Consejo de administración y/o comité de auditoría en el caso de la empresa de servicios de restaurantes nos referimos al consejo de administración al que rige, orienta y debe definir objetivos y planes estratégicos de cada actividad bien sean estas mensuales o anuales. Deberá sesionar de manera continua con el fin de mantenerse informado sobre las actividades administrativas y financieras del restaurante.

Junta de Vigilancia deberá verificar todo comportamiento y ejecución de las actividades tanto del consejo de administración como del personal administrativo y operativo del restaurante.

Filosofía y estilo de operación administrativa el Consejo de Administración deberá asumir la administración del restaurante con sus consecuencias refiriéndonos en conjunto a los riesgos normales de un negocio. Para lograr el objetivo deberá auxiliarse de medio adecuado:

- Mantenerse informado de la situación del restaurante.
- Coordinar sus funciones.
- Verificar si se está actuando de acuerdo a las políticas establecidas.
- Asegurarse de que se esté logrando los objetivos.

Estructura organizacional

Estructura Organizacional

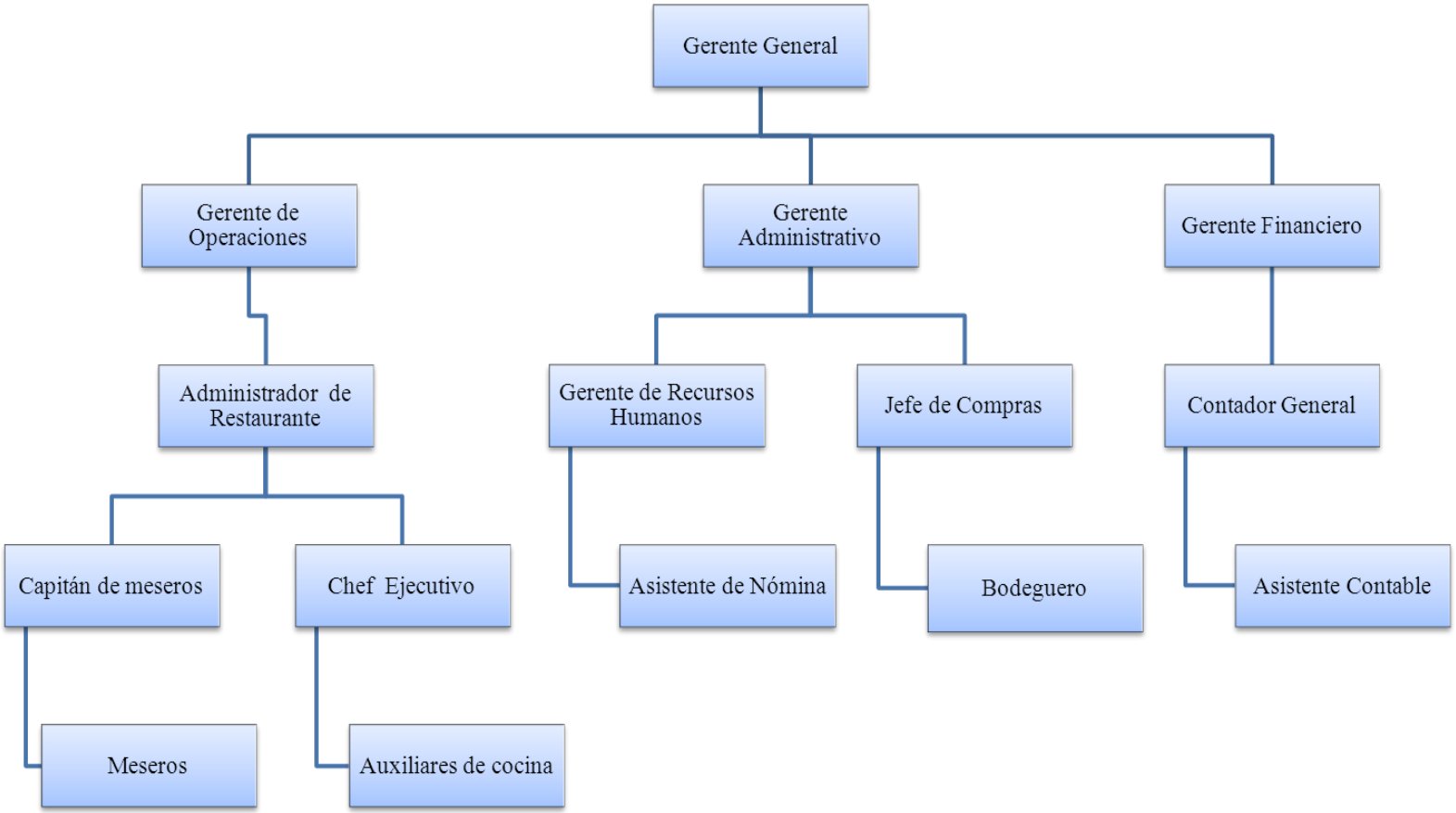

Figura 9. Estructura Organizacional

Fuente: Elaborado por autoras

Estructura Funcional

Gerente General es la persona que planifica, organiza, coordina, supervisa, dirige y controla las actividades de los restaurantes.

Funciones y responsabilidades

- Representar legalmente al restaurante.
- Aprobar presupuestos anuales.
- Firmar cheques para pagos a proveedores.
- Autorizar compras de bienes en montos mayores a dos mil dólares.
- Autorizar créditos a clientes corporativos.

Gerente de operaciones: Es la persona que organiza, supervisa, dirige y controla las actividades de los restaurantes.

Funciones y responsabilidades

- Integrar y organizar el trabajo del personal que se encuentra en el área operativa de los restaurantes.
- Supervisar que los empleados del restaurante estén cumpliendo sus funciones.
- Atender quejas de clientes insatisfechos cuando el inconveniente no se haya podido solucionar en su momento con el administrador.
- Presentar informes de cumplimiento de metas de los restaurantes.
- Trabajar conjuntamente con el administrador del restaurante quien tiene a su cargo al personal de servicio como son los meseros, así como el área de cocina quienes son responsables del producto.

Gerente Administrativo es la persona que organiza, supervisa, dirige y controla las actividades de los restaurantes desde el área administrativa, es decir desde las oficinas.

Funciones y responsabilidades

- Integrar y organizar el trabajo del personal que se encuentra en el área administrativa de los restaurantes.
- Trabajar en coordinación con Recursos Humanos y compras con el fin de proveer a los restaurantes de personal capacitado, así como materia prima e insumos de calidad.
- Realizar trámites propios del giro del negocio como son la obtención de los permisos de funcionamiento.

Gerente Financiero es la persona que organiza, supervisa, dirige y controla las actividades de los restaurantes desde el área financiera, en todo lo que implica el área financiera y contable.

Funciones y responsabilidades

Trabajar en conjunto con el contador para obtener información financiera confiable.
Presentar los reportes y declaraciones de impuestos que exige el Servicio de Rentas Internas SRI.
Registrar oportunamente la información financiera de los restaurantes.
Realizar los presupuestos anuales.

Evaluación del riesgo

Valoración de riesgo los directivos de la empresa de servicios de restaurante identificaran los posibles riesgos que puedan truncar el alcance de los objetivos, ya sea que estos se presenten por factores internos o externos, así como deberán establecer medidas adecuadas y oportunas para combatir los posibles riesgos.

Plan de mitigación de riesgos se deberá desarrollar estrategias para poder reducir el riesgo a lo más bajo posible estableciendo tácticas claras y posibles de ser ejecutadas.

Respuesta al riesgo de acuerdo a la identificación de los posibles riesgos a presentarse se deberán establecer respuestas al riesgo reduciendo su impacto dentro de la compañía y así obteniendo seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

Actividades de control

Objetivo determinar actividades de control en todos los niveles de la entidad que aseguren la aplicación efectiva de las acciones establecidas por la administración.
Actividades de control con distintas características como preventivas, detectivas y correctivas:

- Aprobaciones y autorizaciones
- Reconciliaciones
- Segregación de funciones
- Salvaguarda de activos
- Fianzas seguros
- Análisis de registro de información
- Verificaciones
- Revisión de desempeño operacionales
- Controles sobre procesamiento

Al igual encontramos tipos de controles como:

Detectivos diseñado para detectar hechos indeseables. Ejerce una función de vigilancia, actúa cuando se evade los preventivos.

Preventivos diseñados para prevenir resultados indeseables, reducen la posibilidad de que se detecten, están incorporados a los procesos en forma imperceptible, guía evitan que existan las causas.

Correctivos diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable, corrige causas del riego que se detectan, ayudan a la investigación y corrección de causa.

Plan de cuentas propuesto

El plan de cuentas propuesto se clasifica en forma sistemática, según su naturaleza, mediante una apropiada codificación y está enfocado a proveer el detalle de las

partidas que intervienen en el ciclo contable, lo que permitirá facilitar el manejo de las transacciones.

Nivel 1.- Tipo de cuenta

Nivel 2.- Grupo de cuenta

Nivel 3.- Subgrupo de cuenta

Nivel 4.- Cuenta de mayor o auxiliar

Tabla 24.

Estructura del plan de cuentas

CÓDIGO	**CUENTA**
1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES
1.1.1.01	CAJA
1.1.1.02	CAJA CHICA
1.1.1.10	BANCO PICHINCHA
1.1.1.11	BANCO INTERNACIONAL
1.1.2.	INVERSIONES TEMPORALES
1.1.3.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.3.01	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES CORPORATIVOS
1.1.3.02	MASTER CARD
1.1.3.03	VISA CASH
1.1.3.04	AMERICAN EXPRESS
1.1.3.99	PROVISIÓN PARA INCOBRABLES
1.1.4.	IMPUESTOS ANTICIPADOS
1.1.4.01	CRÉDITO TRIBUTARIO
1.1.4.02	IMPUESTO RETENIDO
1.1.4.03	IVA EN COMPRAS
1.1.5.	INVENTARIOS
1.1.5.01	INVENTARIOS MATERIA PRIMA
1.1.5.02	INVENTARIO PRODUCTO EN BODEGA
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.2.1.01	TERRENOS
1.2.1.02	EDIFICIOS

1.2.1.03	VEHÍCULOS
1.2.1.04	MUEBLES DEL RESTAURANTE
1.2.1.05	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.1.06	EQUIPO DE RESTAURANTE
1.2.2.	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
1.2.2.01	DEPRECIACIÓN ACUMULADA EDIFICIOS
1.2.2.02	DEPRECIACIÓN ACUMULADA VEHÍCULOS
1.2.2.03	DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES DE RESTAURANTE
1.2.2.04	DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.2.05	DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE EQUIPO DE RESTAURANTE

CÓDIGO	**CUENTA**
2.	PASIVOS
2.1.	PASIVOS CORRIENTES
2.1.1.	PROVEEDORES
2.1.1.01	PROVEEDORES LOCALES
2.1.1.02	PROVEEDORES OTROS BIENES Y SERVICIOS
2.1.2.	OBLIGACIONES FINANCIERAS
2.1.2.01	PRÉSTAMO BCO. PICHINCHA
2.1.2.10	SOBREGIROS BANCARIOS
2.1.3.	IMPUESTOS Y APORTES POR PAGAR
2.1.3.01	IVA EN VENTAS
2.1.3.02	RETENCIÓN IVA
2.1.3.03	RETENCIÓN EN LA FUENTE
2.1.3.04	RETENCIÓN EN LA FUENTE RELACIÓN DE DEPENDENCIA
2.1.3.05	IVA POR PAGAR
2.1.3.06	IESS APORTES POR PAGAR
2.1.3.07	IESS FONDOS DE RESERVA
2.1.4.	OBLIGACIONES LABORALES
2.1.4.01	SUELDOS POR PAGAR
2.1.4.02	DECIMO TERCERO
2.1.4.03	DECIMO CUARTO
2.1.4.04	VACACIONES
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.1	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS
2.2.1.01	JUBILACIÓN PATRONAL
2.2.1.02	DESAHUCIO
2.2.2.	PRESTAMOS LARGO PLAZO
2.2.2.01	BCO. PICHINCHA

3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL SOCIAL
3.1.1.	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO
3.1.1.01	SOCIO 1
3.1.1.02	SOCIO 2
3.1.2.	RESERVAS
3.1.2.01	RESERVA LEGAL
3.1.2.02	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA
3.2.	RESULTADOS ACUMULADOS
3.2.1.	PÉRDIDAS Y GANANCIAS ACUMULADAS
3.2.1.01	UTILIDADES ACUMULADAS
3.2.1.02	PÉRDIDAS ACUMULADAS
3.3.	RESULTADO DEL EJERCICIO
3.3.1.	RESULTADO DEL EJERCICIO ACTUAL
3.3.1.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO
3.3.1.02	PÉRDIDA NETA DEL PERIODO

CÓDIGO	**CUENTA**
4.	INGRESOS
4.1.	OPERACIONALES
4.1.1.	VENTAS
4.1.1.01	VENTAS RESTAURANTE
4.1.1.02	VENTAS CAFETERÍA
4.1.1.03	VENTAS HELADERÍA
4.2.	NO OPERACIONALES
4.2.1.	OTROS INGRESOS
4.2.1.01	INTERESES
5.	COSTOS Y GASTOS
5.1.	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN
5.1.1.	COSTO DE VENTAS
5.1.1.01	COSTO DE VENTAS DE MERCADERÍA
5.1.2.	COSTOS DE PRODUCCIÓN
5.1.2.01	MATERIA PRIMA
5.1.2.02	MANO DE OBRA
5.1.2.03	COSTOS INDIRECTOS
5.2.	GASTOS OPERACIONALES
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.1.01	SUELDOS Y SALARIOS
5.2.1.02	DÉCIMO TERCERO
5.2.1.03	DÉCIMO CUARTO

5.2.1.04	APORTE PATRONAL
5.2.1.05	FONDOS DE RESERVA
5.2.1.06	VACACIONES
5.2.1.07	IESS APORTE PATRONAL
5.2.1.08	IESS FONDO DE RESERVA
5.2.1.09	GASTO PROVISIÓN JUBILACIÓN PATRONAL
5.2.1.10	GASTO PROVISIÓN DESAHUCIO
5.2.1.11	UNIFORMES
5.2.1.12	ENERGÍA ELÉCTRICA
5.2.1.13	AGUA POTABLE
5.2.1.14	TELÉFONO
5.2.1.15	MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPOS
5.2.1.16	SUMINISTROS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
5.2.1.17	SUMINISTROS DE OFICINA
5.2.1.18	DEPRECIACIÓN EDIFICIOS
5.2.1.19	DEPRECIACIÓN VEHÍCULOS
5.2.1.20	DEPRECIACIÓN MUEBLES DE RESTAURANTE
5.2.1.21	DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN
5.2.1.22	DEPRECIACIÓN EQUIPO DE RESTAURANTE
5.2.1.23	OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.1.24	PERMISOS Y PATENTES
5.2.1.25	HONORARIOS PROFESIONALES
5.2.1.26	ATENCIÓN CLIENTES
5.2.1.27	PROVISIÓN PARA INCOBRABLES
5.2.2.	GASTOS DE VENTA
5.2.2.01	SUELDOS Y SALARIOS
5.2.2.02	(Se trasladan varias de las partidas ya mencionadas anteriormente en el grupo de GASTOS ADMINISTRATIVOS)
5.2.3.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.3.01	COMISIONES BANCARIAS
5.2.3.02	COMISIONES TARJETAS DE CRÉDITO
5.2.3.03	INTERESES BANCARIOS
5.3.	GASTOS NO OPERACIONALES
5.3.1.	OTROS GASTOS
5.3.1.01	OTROS
5.3.2.	GASTOS CIERRE DEL EJERCICIO
5.3.2.01	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES
5.3.2.02	22% IMPUESTO RENTA
5.3.2.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Instructivo al plan de cuentas propuesto.

A continuación se presenta la guía para la utilización de las principales partidas del plan de cuentas, debido a que algunas tienen las mismas características los conceptos se han presentado de manera agrupada.

1.1.1.01 Caja

Objeto de la cuenta: La disponibilidad de dinero en efectivo que posee la empresa.

Tabla 25.

Instructivo Caja

Se debita por:	**Se acredita por:**
Los ingresos realizados por las ventas. Por sobrantes de caja al efectuar arqueos.	Los depósitos en efectivo mediante un comprobante de egreso. Por los faltantes de caja al efectuar arqueos.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Arqueo de caja.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.1.02 Caja chica

Objeto de la cuenta: La disponibilidad de dinero en efectivo que posee la empresa.

Tabla 26.

Instructivo caja chica

Se debita por:	**Se acredita por:**
Los ingresos realizados por las ventas realizadas. Retiro en efectivo por vencimiento de plazo fijo. Por sobrantes de caja al efectuar arqueos.	Los depósitos en efectivo mediante un comprobante de egreso. Por los faltantes de caja al efectuar arqueos.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Arqueo de caja.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.1.10 Banco Pichincha y Banco Internacional

Objeto de la cuenta: La disponibilidad de dinero en efectivo que posee la empresa.

Tabla 27.

Instructivo Banco Pichincha y Banco Internacional

Se debita por:	**Se acredita por:**
Los ingresos realizados por las ventas realizadas. Retiro en efectivo por vencimiento de plazo fijo. Por sobrantes de caja al efectuar arqueos.	Los depósitos en efectivo mediante un comprobante de egreso. Por los faltantes de caja al efectuar arqueos.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Arqueo de caja.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.3.02 Master Card, Visa Cash y American Express

Objeto de la cuenta: Representa el monto a cobrar por operaciones con tarjetas de crédito.

Tabla 28.

Instructivo Master Card, Visa Cash y American Express

Se debita por:	**Se acredita por:**
Ventas con tarjetas de crédito.	El cobro de las tarjetas de crédito.
Saldo: Deudor.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.3.99 Provisión para incobrables

Objeto de la cuenta: El valor que estima provisionar el restaurante por el deterioro de las cuentas por cobrar.

La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las

facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo.

Tabla 29.

Instructivo provisión cuentas incobrables

Se debita por:	**Se acredita por:**
Utilizar la provisión para cubrir cuentas que ya no se pueden cobrar.	El aumento de las estimaciones de las cuentas por cobrar que han sufrido deterioro.
Saldo: Deudor.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.4.01 Crédito tributario

Objeto de la cuenta: Los valores a favor del restaurante respecto al IVA que puede ser utilizado en el mes siguiente para su nueva conciliación o que pueden ser compensados.

Tabla 30.

Instructivo crédito tributario

Se debita por:	**Se acredita por:**
El pago de cancelación por parte del fisco o por la utilización de este crédito en la próxima declaración.	Si el IVA en Compras es mayor que el IVA en Ventas.
Saldo: Deudor.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.4.02 Impuesto retenido

Objeto de la cuenta: Es el valor total de los anticipos al Impuesto a la Renta.

Tabla 31.

Instructivo impuesto retenido

Se debita por:	**Se acredita por:**
Por el valor de los pagos, correspondientes a los montos retenidos. Por el valor causado por concepto de retenciones sobre el impuesto a las ventas, correspondiente a las devoluciones y/o anulaciones de operaciones a través de las cuales se adquirieron bienes corporales muebles o prestación de servicios gravados.	Por el valor del porcentaje retenido sobre el impuesto a las ventas facturado, al momento del pago o abono en cuenta, en la adquisición de bienes o servicios gravados. Por el valor del porcentaje calculado sobre las compras o la adquisición de servicios gravados, que deba ser asumido por el ente económico.
Saldo: Deudor.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.4.03 IVA en compras

Objeto de la cuenta: El importe pagado por el IVA por concepto de compras de bienes y/o servicios.

Tabla 32.

Instructivo IVA en compras

Se debita por:	**Se acredita por:**
El valor de IVA en compras.	La conciliación contra las cuentas IVA a pagar y Crédito tributario.
Saldo: Deudor.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.1.5.01 Compras materia prima

Objeto de la cuenta: El importe pagado por el IVA por concepto de compras de bienes y/o servicios

Tabla 33.

Instructivo compras materia prima

Se debita por:	Se acredita por:
El valor de IVA en compras.	La conciliación contra las cuentas IVA a pagar y Crédito tributario.
Saldo: Deudor.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.1.01 Terrenos

Objeto de la cuenta: El valor por el costo de los terrenos de la empresa.

Tabla 34.

Instructivo terrenos

Se debita por:	Se acredita por:
El valor de las adquisiciones, aumentos y reavalúos. Por el valor convenido o determinado mediante avalúo técnico de los terrenos recibidos por cesión, donación o aporte.	Por el costo de los terrenos vendidos y depreciación del bien.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Constatación y toma física.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.1.02 Edificios

Objeto de la cuenta: El valor por el costo de bienes inmuebles de la empresa.

Tabla 35.

Instructivo edificios

Se debita por:	Se acredita por:
El valor de las adquisiciones, aumentos y reavalúos.	Por el costo de los edificios vendidos y por su depreciación.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Constatación y toma física.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.1.03 Vehículos

Objeto de la cuenta: El valor por el costo de vehículos de la empresa.

Tabla 36.

Instructivo vehículos

Se debita por:	Se acredita por:
El valor de las adquisiciones, aumentos y reavalúos.	La venta de vehículos, reavalúos y bajas.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Constatación y toma física.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.1.04 Muebles del restaurante

Objeto de la cuenta: El valor por el costo de muebles de la empresa.

Tabla 37.

Instructivo muebles del restaurante

Se debita por:	Se acredita por:
El valor de las adquisiciones, aumentos y reavalúos.	La venta de muebles del restaurante y bajas.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Constatación y toma física.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.1.05 Equipos de computación

Objeto de la cuenta: El valor por el costo de Equipos de Computación de la empresa.

Tabla 38.

Instructivo equipos de computación

Se debita por:	**Se acredita por:**
El valor de las adquisiciones, aumentos y reavalúos	La venta del equipo de computación y bajas.
Saldo: Deudor. **Método de Control:** Constatación y toma física	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.1.06 Equipos de restaurante

Objeto de la cuenta: El valor por el costo de Equipos de Restaurante

Tabla 39.

Equipos de restaurante

Se debita por:	**Se acredita por:**
El valor de las adquisiciones, aumentos y reavalúos.	La venta de equipos del restaurante y bajas.
Saldo: Deudor. **Método de Método de Control:** Constatación y toma física.	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.2.01 Depreciación acumulada de edificios

Objeto de la cuenta: El valor de la depreciación acumulada a la fecha de la cuenta Edificios.

Tabla 40.

Instructivo depreciación acumulada de edificios

Se debita por:	Se acredita por:
El término de la vida útil	La depreciación de la Propiedad Planta y Equipo
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.2.02 Depreciación acumulada de vehículos

Objeto de la cuenta: El valor de la depreciación acumulada a la fecha de la cuenta vehículos.

Tabla 41.

Instructivo depreciación acumulada de vehículos

Se debita por:	Se acredita por:
El término de la vida útil	La depreciación de la Propiedad Planta y Equipo
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.2.03 Depreciación acumulada de muebles de restaurante

Objeto de la cuenta: El valor de la depreciación acumulada a la fecha de la cuenta muebles de restaurante.

Tabla 42.

Instructivo depreciación acumulada de muebles de restaurante

Se debita por:	Se acredita por:
El término de la vida útil	La depreciación de la Propiedad Planta y Equipo
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.2.04 Depreciación acumulada de equipo de computación

Objeto de la cuenta: El valor de la depreciación acumulada a la fecha de la cuenta equipo de computación.

Tabla 43.

Instructivo Depreciación acumulada de Equipo de Computación

Se debita por:	**Se acredita por:**
El término de la vida útil	La depreciación de la Propiedad Planta y Equipo
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

1.2.2.05 Depreciación acumulada de equipo de restaurante

Objeto de la cuenta: El valor de la depreciación acumulada a la fecha de la cuenta equipo de restaurante.

Tabla 44.

Instructivo depreciación acumulada de equipo de restaurante

Se debita por:	**Se acredita por:**
El término de la vida útil	La depreciación de la Propiedad Planta y Equipo
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.1.01 Proveedores locales

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones adquiridas con terceros especialmente con proveedores directos.

Tabla 45.

Instructivo proveedores locales

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados por el restaurante Notas de crédito.	La compra de bienes recibidos. Notas de débito.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.1.02 Proveedores otros bienes y servicios

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones adquiridas con terceros por otros bienes y servicios.

Tabla 46.

Instructivo proveedores otros bienes y servicios

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados por el restaurante	La compra a crédito de bienes y servicios recibidos.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.2. Obligaciones financieras

2.1.2.10 Sobregiros bancarios

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones adquiridas con instituciones financieras nacionales

Tabla 47.

Instructivo obligaciones financieras

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados por el restaurante.	Obligaciones adquiridas con instituciones financieras nacionales.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.3.01 IVA en ventas

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones por el concepto del 12% IVA de las ventas realizadas.

Tabla 48.

Instructivo en IVA en ventas

Se debita por:	**Se acredita por:**
El pago mensual del IVA en Ventas.	El valor representativo de las ventas realizadas que gravan el 12% IVA
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.3.02 Retención IVA

Objeto de la cuenta: El valor retenido de IVA correspondiente a las compras efectuadas

Tabla 49.

Instructivo retención IVA

Se debita por:	**Se acredita por:**
El pago mensual del IVA en Ventas.	El valor representativo de la retención efectuada por concepto de IVA en compras.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.3.03 Retención en la fuente

Objeto de la cuenta: El valor retenido en la fuente correspondiente a las compras efectuadas

Tabla 50.

Instructivo retención en la fuente

Se debita por:	**Se acredita por:**
El pago mensual de las retenciones efectuadas.	El valor representativo de la retención efectuada por concepto de compras.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.3.04 Retención en la fuente en relación de dependencia

Objeto de la cuenta: El valor retenido en la fuente a los empleados del restaurante.

Tabla 51.

Instructivo retención en la fuente en relación de dependencia

Se debita por:	**Se acredita por:**
El pago de las retenciones efectuadas.	El valor representativo de la retención efectuada a los empleados.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.3.06 IESS aportes por pagar

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones adquiridas con el IESS.

Tabla 52.

Instructivo IESS aportes por pagar

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados al IESS.	La provisión realizada mensualmente a las obligaciones adquiridas con el IESS.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.4.01 Sueldos por pagar

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones sobre el sueldo mensual a pagar a los trabajadores.

Tabla 53

Instructivo sueldo por pagar

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados al trabajador	La provisión realizada correspondiente a los sueldos.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.4.02 Décimo tercer sueldo

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones por beneficios al trabajador sobre el décimo tercer sueldo.

Tabla 54.

Instructivo décimo tercer sueldo

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados al trabajador.	La provisión realizada correspondiente al décimo tercer sueldo.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.4.03 Décimo cuarto sueldo

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones por beneficios al trabajador sobre el décimo cuarto sueldo.

Tabla 55.
Instructivo décimo cuarto sueldo

Se debita por:	**Se acredita por:**
Los pagos efectuados al trabajador	La provisión realizada correspondiente al décimo cuarto sueldo
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.1.4.04 Vacaciones

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones por beneficios al trabajador sobre las vacaciones.

Tabla 56.
Instructivo vacaciones

Se debita por:	**Se acredita por:**
Los pagos efectuados al trabajador	La provisión realizada correspondiente a las vacaciones.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.2.1.01 Jubilación patronal

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones por beneficios al trabajador sobre la jubilación patronal.

Tabla 57.

Instructivo jubilación patronal

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados al trabajador.	La provisión realizada correspondiente a la jubilación patronal. Ajustes realizados a la cuenta.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

2.2.1.02 Desahucio

Objeto de la cuenta: El valor de las obligaciones por beneficios al trabajador sobre el desahucio.

Tabla 58.

Instructivo desahucio

Se debita por:	Se acredita por:
Los pagos efectuados al trabajador.	La provisión realizada correspondiente al desahucio.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

3.1.1.01 Socio 1 y socio 2

Objeto de la cuenta: El valor de las participaciones sobre las cuales tiene derecho el socio.

Tabla 59.

Instructivo socio 1 y socio 2

Se debita por:	Se acredita por:
El ceder las participaciones	Aporte sobre las participaciones
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

3.1.2.01 Reserva legal

Objeto de la cuenta: El valor de la reserva legal.

Tabla 60.

Instructivo reserva legal

Se debita por:	**Se acredita por:**
El uso de la reserva.	El incremento de la reserva.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

3.3.1.01 Ganancia neta del periodo

Objeto de la cuenta: El valor neto de la ganancia que se obtuvo en el proceso contable.

Tabla 61.

Instructivo ganancia neta del período

Se debita por:	**Se acredita por:**
La distribución de dividendos y aportaciones	La utilidad del ejercicio.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

3.3.1.02 (-) Pérdida neta del ejercicio

Objeto de la cuenta: El valor neto de la pérdida que se obtuvo en el proceso contable

Tabla 62.

Instructivo pérdida neta del ejercicio

Se debita por:	**Se acredita por:**
La pérdida del ejercicio.	Los ajustes contra los resultados de ejercicios anteriores
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

4.1.1. Ventas de restaurante, cafetería y heladería

Objeto de la cuenta: El valor por ingresos de efectivo a la empresa por servicios.

Tabla 63.

Instructivo de ventas de restaurante, cafetería y heladería

Se debita por:	**Se acredita por:**
El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos. Descuentos realizados. Devoluciones realizadas.	Las ventas realizadas.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

4.2.1. Otros ingresos

Objeto de la cuenta: El valor por ingresos de efectivo a la empresa por actividades no propias.

Tabla 64.

Instructivo otros ingresos

Se debita por:	Se acredita por:
El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.	Los ingresos realizados.
Saldo: Acreedor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.1.1. Costo de ventas

Objeto de la cuenta: Representa el costo que se ha comercializado en función a la operatividad habitual del restaurante.

Tabla 65.

Instructivo costo de ventas

Se debita por:	Se acredita por:
Se debita al venderse la mercadería o producto.	Devoluciones de ventas ya efectuadas y en el cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.1.2. Costos de producción

Objeto de la cuenta: Representa el costo de la mercadería que se ha elaborado y comercializado en función de la operativa habitual de la empresa.

Tabla 66.

Instructivo costos de producción

Se debita por:	Se acredita por:
Se debita al venderse la mercadería.	Se acredita por devoluciones de ventas ya efectuadas y al finalizar el ejercicio contra la cuenta de resultado del ejercicio.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.01 Sueldos y salarios

Objeto de la cuenta: El provisión realizada para pago de remuneraciones a los empleados sea en efectivo o débito bancario.

Tabla 67.
Instructivo gasto sueldos y salarios

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.02 Décimo tercero

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pago décimo tercer sueldo a los empleados sea en efectivo o débito bancario.

Tabla 68.
Instructivo gasto décimo tercero

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.03 Décimo cuarto

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pago décimo cuarto sueldo a los empleados sea en efectivo o débito bancario.

Tabla 69.

Instructivo gasto décimo cuarto

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.06 Vacaciones

Tabla 70.

Instructivo gasto vacaciones

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.07 IESS aporte patronal

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pago IESS aporte patronal a los empleados sea en efectivo o débito bancario.

Tabla 71.

Instructivo gasto IESS aporte patronal

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.08 IESS fondo de reserva

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pago IESS fondo de reserva a los empleados sea en efectivo o débito bancario.

Tabla 72.
Instructivo IESS fondo de reserva

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.10 Gasto provisión desahucio

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pago desahucio a los empleados sea en efectivo o débito bancario.

Tabla 73.
Instructivo gasto provisión desahucio

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.12 Servicios básicos

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pagos relacionados por servicios básicos (agua, luz, teléfono, entre otros).

Tabla 74.

Instructivo servicios básicos

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.15 Mantenimiento maquinaria y equipos

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pagos relacionados por mantenimiento de maquinaria y equipos.

Tabla 75.

Instructivo gastos mantenimiento maquinaria y equipos

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.16 Suministros de limpieza y desinfección

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pagos relacionados por suministros de limpieza y desinfección.

Tabla 76.

Instructivo suministros de limpieza y desinfección

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.17 Suministros de oficina

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por pagos relacionados por suministros oficina necesarios para la empresa.

Tabla 77.

Instructivo suministros de oficina

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.18 Depreciaciones

Objeto de la cuenta: El valor reconocido sobre el desgaste sobre de la propiedad, planta y equipo en un determinado tiempo.

Tabla 78.

Instructivo gasto depreciaciones

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.23 Otros gastos administrativos

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por el pago de gastos varios con fines administrativos.

Tabla 79.

Instructivo de otros gastos administrativos

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.1.27 Provisión para incobrables

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por el reconocimiento de cuentas incobrables.

Tabla 80.

Instructivo gasto provisión para incobrables

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.2.3. Gastos financieros

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por comisiones o intereses bancarios

Tabla 81.

Instructivo gastos financieros

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

5.3. Gastos no operacionales

Objeto de la cuenta: El desembolso realizado por otros gastos no operacionales deducibles y no deducibles.

Tabla 82.

Instructivo gastos no operacionales

Se debita por:	**Se acredita por:**
El monto que se realiza por el respectivo pago.	El cierre de la cuenta de Resumen de Rentas y Gastos.
Saldo: Deudor	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

3.3.3 Procedimientos y políticas propuestos para el proceso de compras de bienes y servicios

Tabla 83.

Cuentas que intervienen:

DINÁMICA	
DÉBITO	**CRÉDITO**
INVENTARIO MATERIAS PRIMAS SUMINISTROS DE LIMPIEZA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	BANCOS PROVEEDORES RETENCIÓN IVA
IVA EN COMPRAS Y SERVICIOS GASTOS OPERACIONALES	RETENCIÓN EN LA FUENTE POR TRANSRERENCIA DE BIENES MUEBLES

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Compra Inventario Materia Prima

Objetivo

Establecer actividades que se deberán realizar para la toma física de inventarios de materia prima, materiales y suministros, obteniendo un control adecuado de los inventarios de los restaurantes distintivo “Q” del sector la Mariscal.

Alcance

- Determinar que el saldo en existencias sea el correcto a través del uso adecuado de la cuenta de inventarios.
- El método de valoración a utilizar será el PEPS.

Normas y políticas de control:

- El control de inventarios se llevará a cabo en forma permanente con cortes mensuales al último día hábil de cada mes bajo los lineamientos, principios y estrategias establecidos en los presentes procedimientos.
- El contador será el coordinador directo del proceso de la toma física del inventario de materia prima, el mismo será el encargado de dirigir las actividades e informar oportunamente a todas las personas involucradas en el proceso, además supervisará el conteo.

- El almacén o bodega deberá llevar un registro sistemático del movimiento de bienes en kardex automatizado, es decir en el auxiliar de sistema contable.
- En caso de existir personal nuevo, el contador será el encargado de designar a una persona para que se encargue de la respectiva capacitación antes del inventario.
- Cuando existan diferencias se deberá determinar las causas que originaron los faltantes o sobrantes y se tomarán las acciones preventivas y correctivas para evitar estas diferencias, las mismas que serán analizadas por la gerencia, el contador y el auxiliar contable, seguidamente se registrara contablemente las diferencias procediendo de la siguiente manera:
- Si existe faltante, se realizará el ajuste contable correspondiente debiendo tener la firma de aprobado del contador, el costo del mismo se cargará al auxiliar contable, si existiese otra disposición deberá ser por escrito y se adjuntará al asiento contable.
- Si existe sobrante, se realizara el ajuste contable correspondiente debiendo tener la firma de autorización del contador, registrando al precio de costo, para lo cual se deberá identificar la factura correspondiente.

Tabla 84.

Narrativa del procedimiento de compra de inventarios:

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Bodeguero	Se revisa el stock de los inventarios de materiales y si este es insuficiente para cubrir las necesidades del restaurante se emite una orden de compra llenando todos los datos solicitados, esta debe ir firmada por la persona solicitante. Se confirma el pedido directamente al proveedor vía mail. Recibe los productos si estos están en buen estado y de acuerdo a la guía de remisión y orden de compra. Realiza el ingreso a bodega, ubicando la

		mercadería en forma adecuada. Luego de ejecutar la compra se remite la factura con los documentos de soporte (requisición, orden de compra, guía de remisión, nota de entrega, etc.) al asistente contable.
2.	Asistente contable	Procede a la revisión de la documentación recibida y a respectivo ingreso al sistema, emitiendo además el comprobante de retención el mismo que será entregado al proveedor de la mercadería dentro de los cinco días posteriores a la compra.
3.	Contador	Revisa la información de los auxiliares para continuar con el proceso del pago de las facturas.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Formato de Orden de Compra

Calidad Turística

RESTAURANTES DISTINTIVO "Q"

Orden de Compra No.

Telf. 2458503

FECHA:
PROVEEDOR:
TELEFONOS:
FORMA DE PAGO:

Solicito por medio de la presente se despache los siguientes items:

ITEMS	CANTIDAD	DESCRIPCION	P/UNITARIO	VALOR
			SUBTOTAL	
			SESCUENTO	
			IVA 12%	
			TOTAL	

Nota: Solicitamos adjunte una copia de esta orden de compra a la factura entregada por este pedido. De lo contrario no se recibirá la factura. De entregarse parte del pedido, en la siguiente entrega proceder de igual manera, hasta completar el pedido, en la siguiente entrega proceder de igual manera, hasta completar el pedido. O de informar de la no entrega de algun itém.

ELABORADO	APROBADO
auxiliar de contabilidad	Contabilidad

Figura 10. Formato de orden de compra

Elaborado por: Autoras

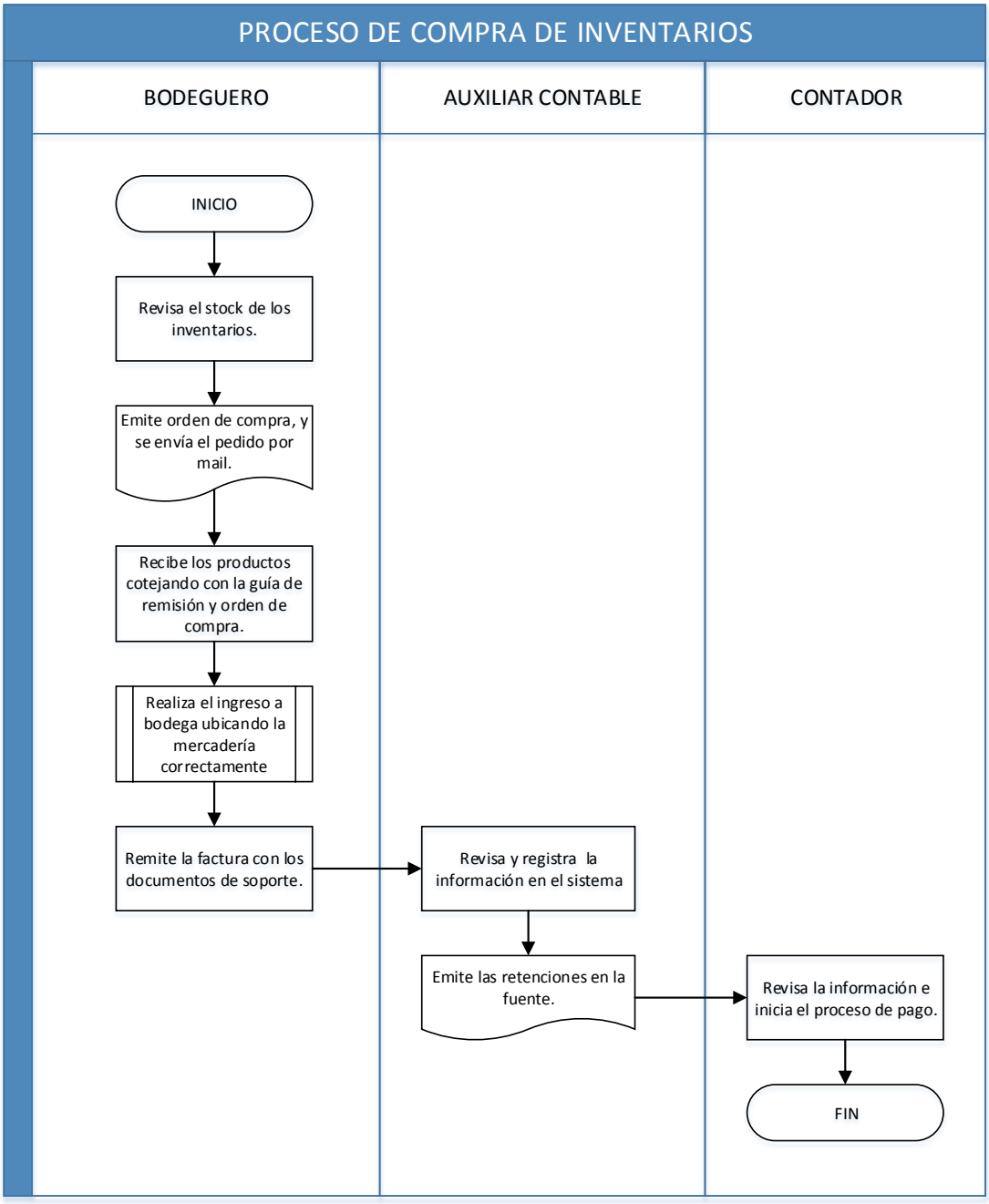

Figura 11. Flujograma del proceso de compra de inventarios

Elaborado por: Autoras

Tabla 85.

Narrativa del procedimiento de toma de inventarios

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Contador	El contador informará vía e-mail a todo el personal involucrado, el cronograma de trabajo, especificando el día y la hora en el que se realizará el conteo físico, además incluirá el personal a cargo del mismo.
2.	Auxiliar Contable	Suspenderá completamente sus actividades (durante el conteo físico), el mismo que durará tres horas aproximadamente.
3.	Contador	Genera e imprime con la información registrada en el sistema, con los saldos de los inventarios de materias primas, materiales y suministros, cortados al último día del mes del cual se realizará el inventario. Reparte las hojas con el reporte para el inventario a las personas que realizarán el conteo físico: Una copia será para el auxiliar contable. Una copia para el designado del departamento de contabilidad (auxiliar de contabilidad)
4.	Auxiliar Contable	El personal designado será el encargado de realizar el conteo físico conjuntamente, cotejando las existencias físicas con los saldos del reporte del inventario generado por el sistema.
5.	Auxiliar Contable	En el caso de surgir alguna diferencia, inicialmente se verificará realizando un nuevo conteo, si dicha diferencia se ratifica, se deberá notificar al auxiliar de contable y al contador, analizando y determinando las causas que originaron el faltante o sobrante e incluir en el acta de arqueo. Al finalizar el inventario el contador informará al auxiliar contable como se procederá para el ajuste del faltante o sobrante según sea el caso.

6.	Auxiliar de Contabilidad	Una vez concluido el inventario, el personal que participó en el conteo físico, deberá firmar en cada una de las hojas del reporte de saldos de materia prima y suministro, que utilizaron en el inventario físico y llenarán el acta de arqueo con los saldos del inventario.
7.	Contador	Realiza un informe del inventario realizado.
8.	Contador	Realiza el registro contable si existe algún tipo de ajuste del inventario físico realizado por faltantes o sobrantes, adjuntando los documentos de soporte correspondiente.
9.	Contador	Archiva el informe del inventario adjuntando el reporte del auxiliar contable utilizando el conteo físico y el acta del arqueo firmada por los participantes, archivando también el ajuste del inventario si existiere.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Formato de informe de inventarios

INFORME INVENTARIO FÍSICO

MES……AÑO……

El inventario del mes de….., correspondiente a la materia prima y suministros para el restaurante se realizó el día…… con fecha……..; dicho inventario fue realizado por:……Auxiliar Contable,…….. Y Contador.
En el Inventario Físico de materia prima y suministros NO ( ) / SI ( ) se encontró diferencias, el mismo que fue comparado con los listados emitidos por el sistema correspondiente a los saldos de materia prima y suministros
Recalcando además, que todos los productos existentes en la bodega han tenido una normal rotación y no presentan obsolescencia alguna.

Atentamente

Restaurantes Distintivo "Q"

Figura 12. Formato de Inventario físico

Elaborado por: Autoras

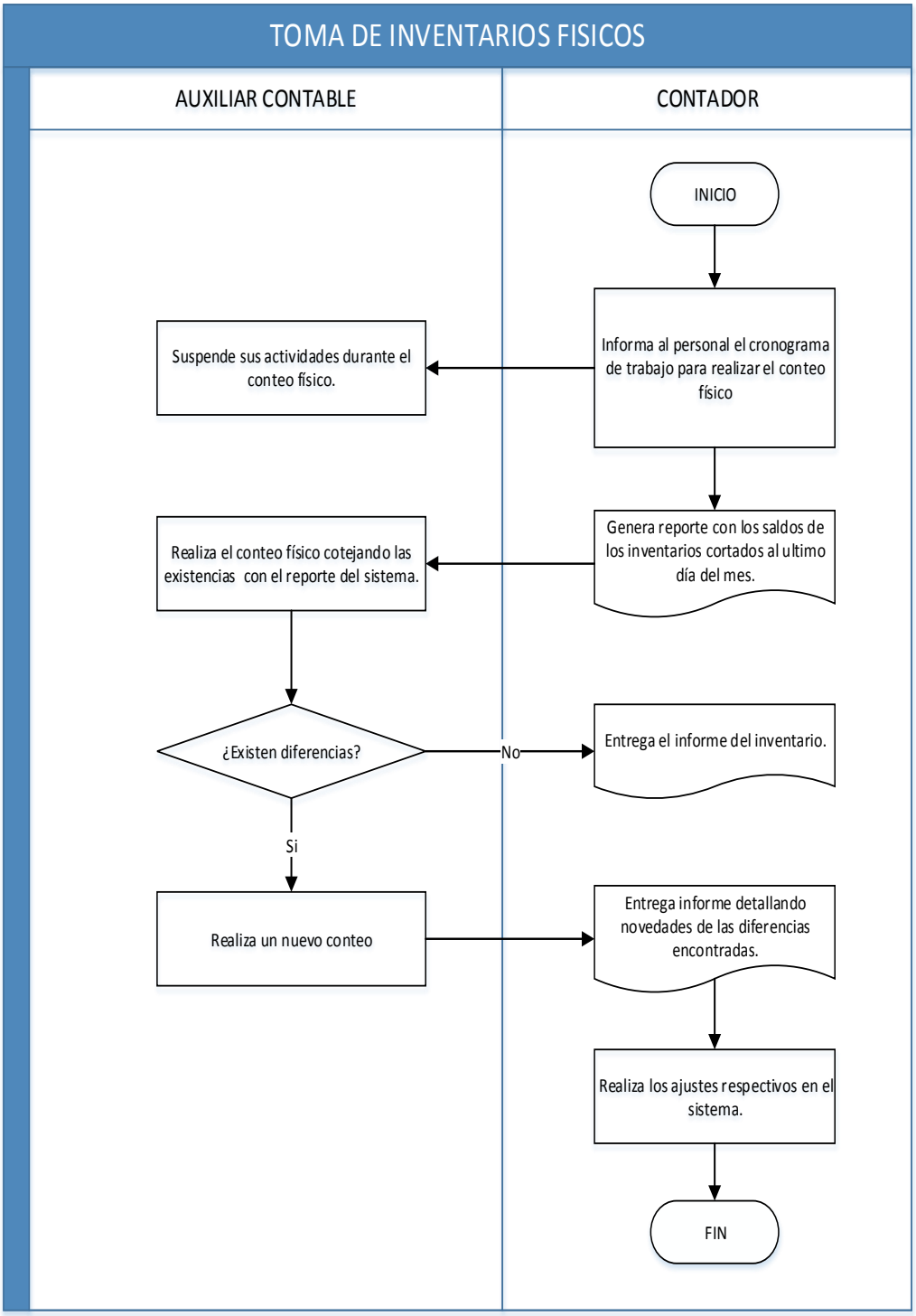

Figura 13. Flujograma de proceso de inventarios

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Compra Propiedad Planta y Equipo

Objetivo

Establecer los mecanismos necesarios para el registro y control del manejo de los Activos que pertenecen a la cuenta de propiedad, planta y equipo manteniendo permanentemente actualizado el inventario.

Alcance:

Se regirán por este procedimiento el responsable de activos pertenecientes a la cuenta de propiedad, planta y equipo, y todos los funcionarios y empleados contratados por el restaurante y estén relacionados con el manejo de los mismos.

Normas de control:

- Los restaurantes distintivo "Q" del sector la Mariscal, considerarán como propiedad, planta y equipo (P.P.E) todos aquellos bienes o equipos adquiridos, cuyo costo sea igual o mayor a $1000 (mil dólares).
- Al momento de adquisición de un activo fijo este debe ser debidamente codificado y etiquetado, ya que esto facilitara la ubicación del activo al momento del inventario físico.
- Los activos se registrarán al costo de adquisición.
- Los gastos incurridos en la compra de propiedad, planta y equipo, serán incluidos para formar parte del mismo hasta su puesta en marcha.
- Las mejoras o renovaciones que extiendan la vida útil de P.P.E serán capitalizadas.
- Los desembolsos por mantenimiento o reparaciones de propiedad, planta y equipo serán cargados al gasto.
- Las depreciaciones de propiedad, planta y equipo se lo realizará por el método de línea recta.

- Los responsables o custodios de propiedad, planta y equipo serán las personas que manejen diariamente la maquinaria o equipos y esto deberá estar notificado y respaldado con un acta debidamente firmada.
- Se realizará la toma física de P.P.E por lo menos una vez al año.
- Cuando se realice cambios de ubicación de propiedad, planta y equipo, se comunicará al auxiliar contable encargado para que se tome en cuenta y se conozca la nueva ubicación del activo fijo

Tabla 86.

Narrativa del procedimiento para la adquisición de propiedad, planta y equipo.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Administrador del Local	Solicita por escrito a la gerencia la adquisición de un activo fijo.
2.	Gerente	Sumillará el aprobado para que bodega proceda con la compra del activo fijo.
3.	Bodeguero	Solicita 3 proformas a los proveedores.
4.	Gerente	Analiza proformas y elige proveedor.
5	Bodeguero	Compra propiedad, planta y equipo al proveedor seleccionado. Verifica la entrega de los activos la cantidad, la marca y el modelo. Recibe factura. Realiza el informe de recibido con las firmas pertinentes y entrega las facturas a contabilidad.
6.	Contador	Recibe la factura y toda la documentación que justifica la compra del activo fijo y hace el registro contable correspondiente. Realiza el cheque para el pago al proveedor.

7	Bodeguero	Codifica el bien adquirido registrado según el modelo, marca, número de serie, fecha de compra Realiza el documento de entrega recepción de bienes al solicitante

Nota. Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Asiento contable tipo

Tabla 87

Registro del activo

CUENTA	DESCRIPCIÓN	%	DETALLE	DÈBITOS	CRÉDITOS
1.2.1.04	MUEBLES DEL RESTAURANTE		R/FACTURA #	XXX	
1.1.4.03	IVA EN COMPRAS	12	R/FACTURA #	XXX	
2.1.3.03	RETENCIÓN EN LA FUENTE	1	R/FACTURA #		XXX
2.1.1.01	PROVEEDORES LOCALES		R/FACTURA #		XXX

Nota. Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Nota de entrega de Propiedad, planta y equipo

Calidad Turística

RESTAURANTES
DISTINTIVO "Q"

Nota de Entrega de Propiedad, planta y equipo

FECHA:
USUARIO:
UBICACIÓN:

No.	FACTURA	DESCRIPCIÓN

CONTABILIDAD **RESPONSABLE**

Figura 14.Formato nota de entrega de activo fijo

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

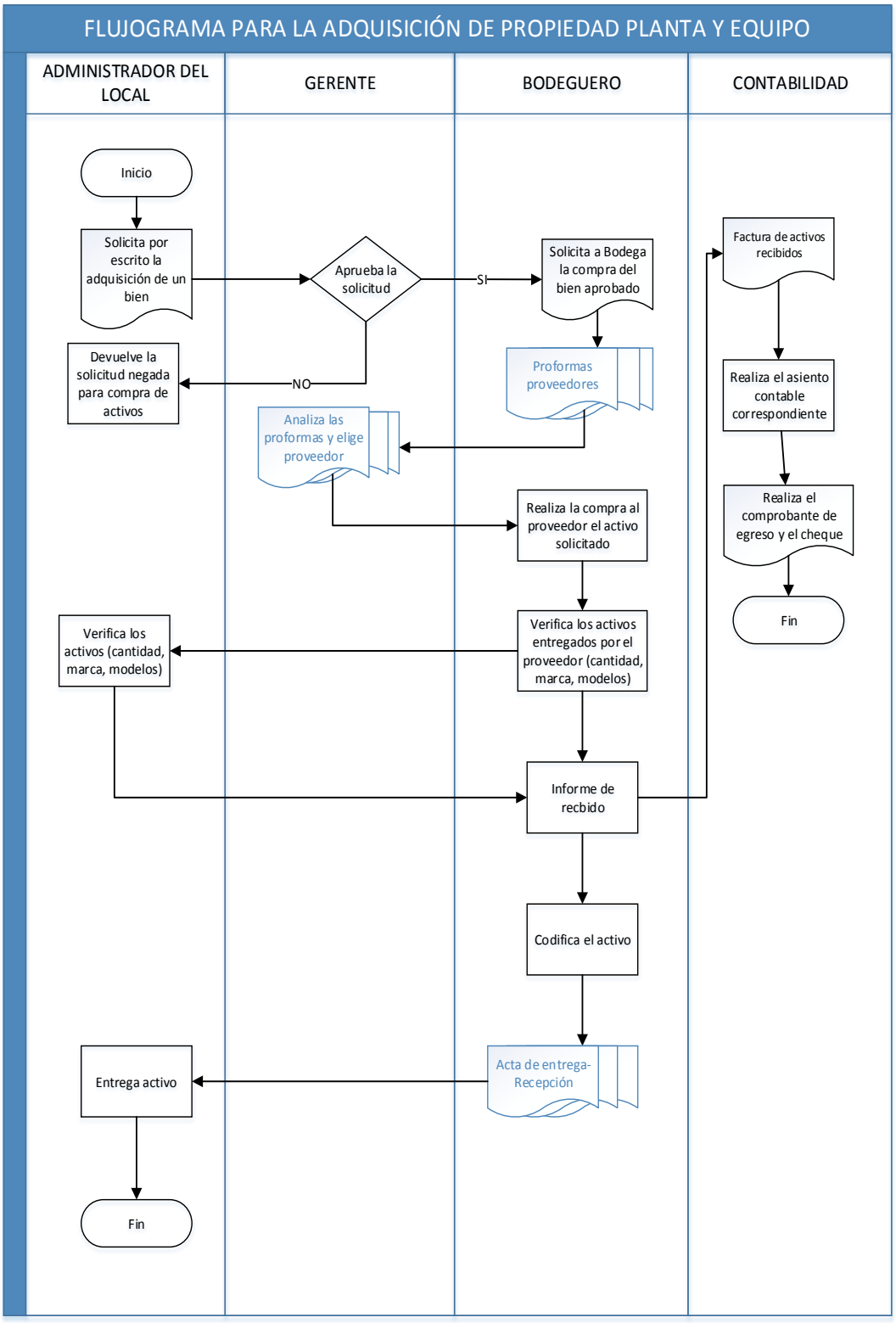

Figura 15. Flujograma del proceso de adquisición de Propiedad Planta y Equipo

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Depreciación de propiedad, planta y equipo

Objetivo

Establecer el proceso para el registro oportuno de las depreciaciones mensuales de Propiedad, planta y equipo pertenecientes a los restaurantes distintivo “Q” del sector la Mariscal.

Alcance

Determinar el valor correcto de la depreciación de propiedad, planta y equipo desde la compra hasta la terminación de la vida útil del activo fijo.

Normas de control

- Se utiliza tasas permitidas por la Ley de Régimen Tributario Interno vigente para depreciar el valor de Propiedad, planta y equipo durante el ciclo de vida útil estimada.

Tabla 88.
Tasas depreciación propiedad, planta y equipo

ACTIVOS FIJOS	TASAS
EDIFICIOS	5%
MAQUINARIA, EQUIPOS, MUEBLES	10%
VEHICULOS	20%
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	33,33%

Nota: Ley de Régimen Tributario Interno

- En el caso de que la propiedad, planta y equipo estén destinados a las unidades de administración o venta, la depreciación se registrara como parte del gasto administrativo o de venta, reflejándose en el Estado de Resultados.

- Si el activo estuviera destinado a producción, la depreciación se registrará como parte de los gastos de producción y se presentará en el Estado de Situación Financiera.
- La depreciación de la propiedad, planta y equipo se registrará por el método legal, basado en la siguiente fórmula:

COSTO DE DEPRECIACIÓN= (Costo – Valor Residual) % Depreciación.

Tabla 89.

Narrativa del proceso de depreciación de propiedad, planta y equipo

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Contador	Contabilidad emitirá un reporte de propiedad, planta y equipo registrados hasta el mes en curso, en la sección de propiedad, planta y equipo del sistema. El reporte contendrá la siguiente información, subtotalizando por grupos de propiedad, planta y equipo: Código Nombre Fecha de compra Valor de compra Cuota de depreciación Depreciación acumulado Saldo en libros Responsable Proveedor
2.	Contador	Después de la revisión se procederá a registrar la depreciación en el sistema, cargando al gasto de administración o producción según corresponda y acreditará en las cuentas de depreciación acumulada.
3.	Contador	Al contabilizar se imprime el asiento, adjuntando el

		reporte de Propiedad, planta y equipo anteriormente impreso.
4.	Contador	Se archiva el asiento contable en la carpeta con una copia en la carpeta de propiedad, planta y equipo y otra en la carpeta de asientos contables.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Asientos contables tipo

Tabla 90.

Registro de depreciación de propiedad, planta y equipo

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DÉBITOS	CRÉDITOS
1.2.2.03	DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES DE RESTAURANTE	Registro depreciación mensual	XXX	
5.2.1.20	DEPRECIACIÓN MUEBLES DE RESTAURANTE	Registro depreciación mensual		XXX

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Formatos prediseñados

Tabla 91.

Formato reporte propiedad, planta y equipo

GRUPO	CÓDIGO	NOMBRE ACTIVO	FECHA	VALOR HISTÓRICO	CUOTA DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	SALDO LIBROS

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

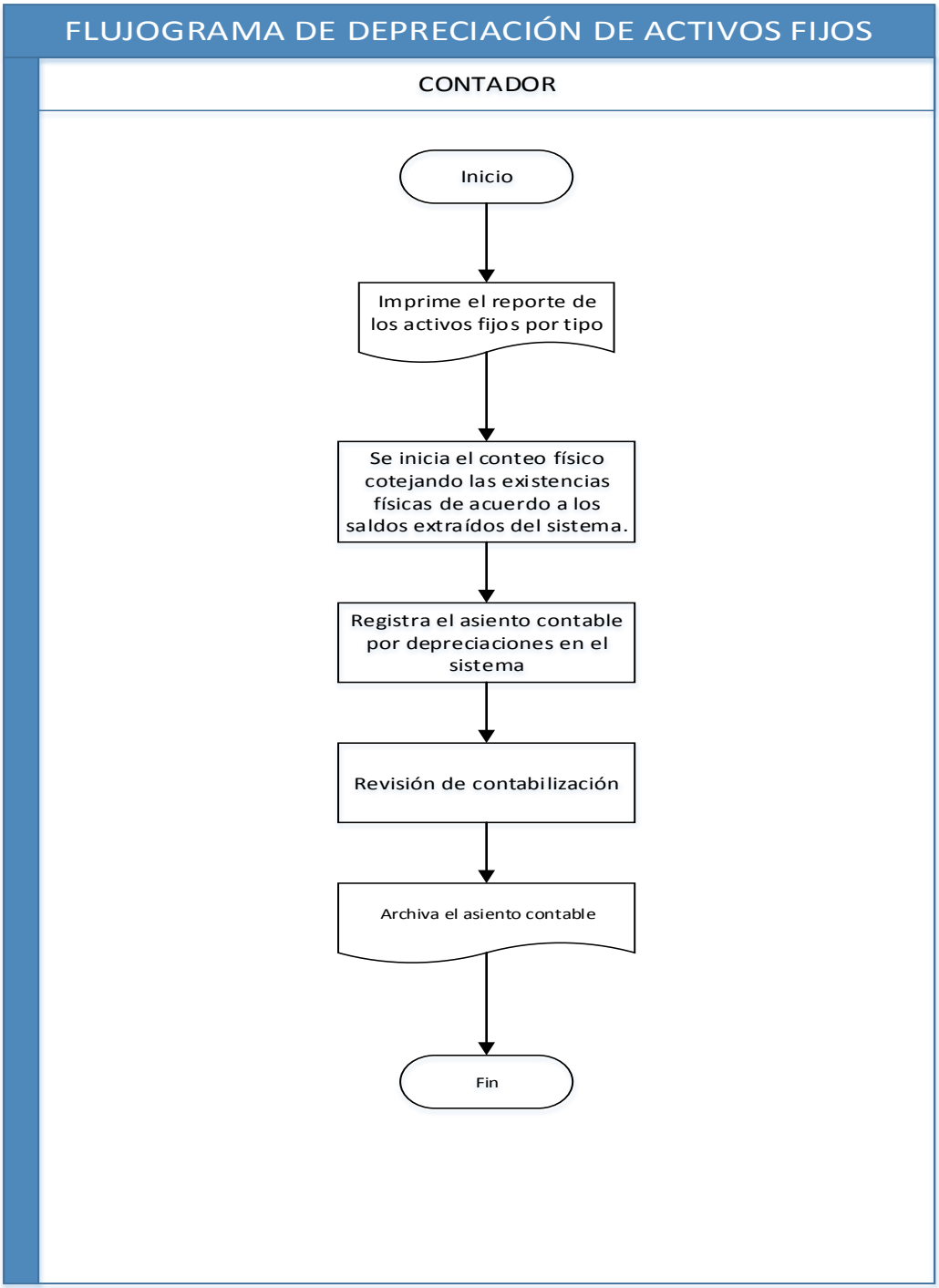

Figura 16. Flujograma de depreciación de propiedad planta y equipo

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Bancos

Objetivo:

Establecer las acciones que permitan optimizar el manejo y control de la cuenta bancaria que mantiene los restaurantes distintivos “Q”, con el fin de mejorar la gestión de liquidez y garantizar el pago óptimo de las obligaciones contraídas por los restaurantes distintivos “Q” del sector de la Mariscal.

Alcance:

El procedimiento comprende los controles de los movimientos que se realizan en la cuenta bancaria de los restaurantes distintivo “Q” del sector de la Mariscal.

Normas y políticas de control:

- A fin de no centralizar todo el efectivo en una sola cuenta bancaria, la empresa mantendrá al menos dos cuentas corrientes a nombre de la misma en las entidades del sistema financiero que el gerente considere las más apropiadas.
- Para la emisión de cheques estos deberán tener dos firmas autorizadas, una de las firmas corresponderá al Gerente General, la segunda al Gerente Financiero, esto se realizará con el fin de mantener un mejor control así como una doble supervisión de los pagos realizados.
- Todos los pagos que excedan del límite establecido para el pago con caja chica, sin excepción se los realizará por medio de transferencias bancarias o en su defecto con la emisión de cheque.
- Todo ingreso o depósito en cuentas corrientes de la cuenta bancos deberán tener un comprobante de ingresos de bancos numerado e impreso por el sistema.
- Todo cheque deberá ser emitido con un comprobante de egreso de bancos numerados secuencialmente e impreso del sistema.

- Los cheques deben ser siempre emitidos a nombre del beneficiario, nunca al portador.
- Los cheques deberán contener siempre la cantidad en números y letras, nunca se emitirán cheques en blanco.
- El control físico de los cheques en blanco, será responsabilidad de la gerencia.
- Todos los cheques deberán ser cruzados, excepto aquellos autorizados expresamente por el gerente.
- Semanalmente se revisará la secuencia numérica tanto de los ingresos como de los egresos, evitando que falten documentos en el archivo.
- El auxiliar de contabilidad será el encargado de realizar las conciliaciones bancarias mensualmente con los estados de cuenta enviados por el banco.
- Contabilidad analizará la antigüedad de los cheques pendientes de cobro, en caso de existir cheques que no hayan sido cobrados en el lapso de 90 días, se procederá a la anulación y registro del pasivo correspondiente.
- Los cheques entregados al beneficiario y no presentados al cobro se mantendrán como partida conciliatoria el tiempo de validez de los cheques, vencida esta fecha se procederá a la anulación del cheque y se realizará el registro de estos valores a otros ingresos.
- Cheques anulados, se recortará la parte de la firma y se archivará con el comprobante de egreso correspondiente, registrando contablemente la anulación, verificando que exista la secuencia numérica de los cheques.
- En el comprobante de egreso se mencionará el motivo por el cual se procedió a la anulación del cheque.

Tabla 92.

Narrativa del procedimiento

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gerente	Dictamina política interna para pagos, por ejemplo: Sueldos y salarios del personal: los pagos del personal se realizará del 1 al 3 de cada mes, dependiendo de la liquidez. Proveedores en general: Los pagos se realizan al vencimiento de las facturas, con la mayoría de los proveedores se tiene un crédito de 30 días.
2	Contador	Analiza el flujo de caja, para luego aprobar e iniciar con el proceso de pagos.
3	Auxiliar Contable	De acuerdo al flujo de caja aprobado se realizará los comprobantes de egreso, registrándolos en el sistema. Verificando que los documentos para el pago estén debidamente contabilizados y soportados, de acuerdo a los requisitos establecidos por el procedimiento de cuentas por pagar.
4	Auxiliar Contable	Imprime todos los comprobantes de egreso junto a los cheques, adjuntando las facturas o documentos de soporte y firma el elaborado.
5	Gerente	Revisa los comprobantes de egreso y los soportes de las obligaciones de los restaurantes distintivos "Q", autoriza el respectivo pago firmando: El cheque y el aprobado en el comprobante de egreso.

6	Auxiliar Contable	1. Recibe los comprobantes de egreso y cheques firmados. 2. Entrega el pago a los proveedores, únicamente los días viernes, desde las 15:00 a 17:00 horas. 3. Los pagos por otros conceptos, según el caso, se coordinara con el auxiliar de contabilidad para que realice o envíe el cheque para la cancelación respectiva. 4. Se procederá archivar los comprobantes de egresos de bancos y soportes en las carpetas correspondientes

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Asientos contables tipo

Tabla 93.

Registro de cancelación de factura

FECHA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DÉBITOS	CRÉDITOS
5.2.1.16	Suministros de limpieza y desinfección	Cancelación de factura	xxx	
1.1.1.10	Banco Pichincha	Cancelación de factura		xxx

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Formato prediseñado

Formato del comprobante de egreso

RESTAURANTES DISTINTIVO "Q"

Calidad Turística

EGRESO DE BANCOS NO. 001

GIRADO A:
RUC: **FECHA:**
BANCO: **CHEQUE NO.:**
LA SUMA DE:

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	CONCEPTO	DEBITO	CRÉDITO

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** **FIRMA DEL BENEFICIARIO**

Figura 17. Comprobante de egreso

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Tabla 94.

Narrativa del procedimiento: conciliación bancaria

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Auxiliar Contable	Recibe mensualmente los estados de cuenta emitidos por el banco con el que realiza sus transacciones de los restaurantes distintivo “Q”.

2.	Contador	Coteja los movimientos registrados en el Estado de Cuenta con el registro contabilizado por los restaurantes distintivo “Q” en el sistema. Se revisa cada cheque cancelado por el banco con los correspondientes registros contables del mes y con el detalle de cheques girados y no cobrados de la conciliación del mes anterior, se efectúa un listado de los cheques que han sido girados y no cobrados del mes en curso, hasta que estos se hagan efectivos. Se verifica los depósitos que ya estén registrados contablemente y los que no están registrados en el estado de cuenta bancario se consideraran en tránsito, detallándolos en una lista para la conciliación del próximo mes. Diariamente se registrarán las notas de crédito y débito emitidas por el banco verificando a través del internet el movimiento de la cuenta chequeando y verificando que los saldos sean correctos.
3	Contador	Procederá a elaborar el documento que avala la conciliación bancaria. Se partirá del saldo del estado de cuenta bancario, procediendo a reducir el monto total de cheques girados y no cobrados del mes en curso y se agregará el valor total de depósitos en tránsito llegando de esta manera al saldo contable. Saldo estado de cuenta - cheques girados y no cobrados + Depósitos en tránsito = Saldo en libros
4	Gerente	Revisa y aprueba la conciliación bancaria.

5	Auxiliar Contable	Una vez aprobada la conciliación bancaria precederá a archivar de la conciliación, adjuntado el estado de cuenta de bancos y la impresión del mayor de la cuenta, en la carpeta correspondiente.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

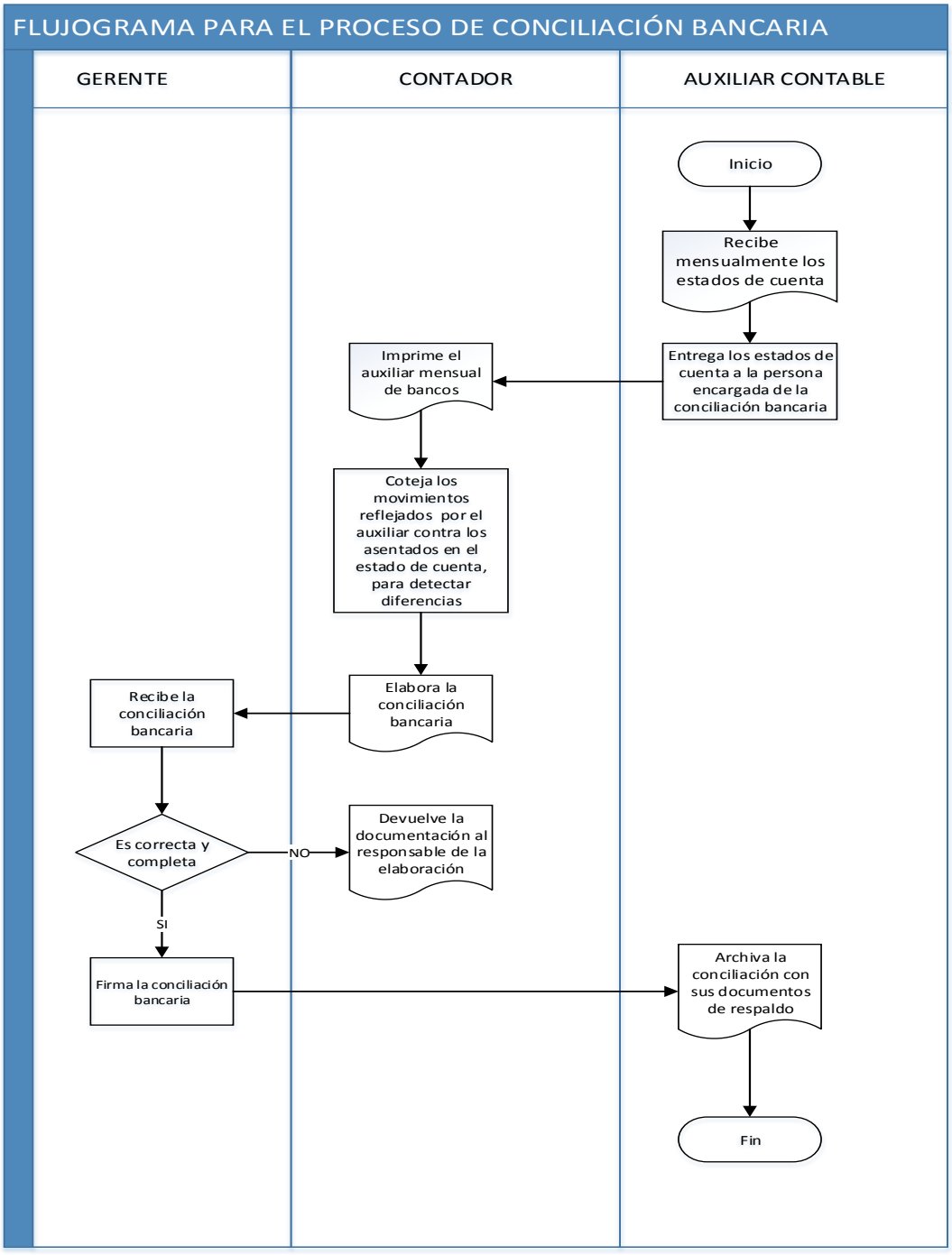

Figura 18. Flujograma del proceso de conciliación bancaria

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Cuentas por pagar

Objetivo

Establecer normas para el proceso de cuentas por pagar con el fin de controlar y contabilizar oportunamente las mismas, manteniendo actualizada la cartera de pagos.

Alcance

El procedimiento inicia al momento que contabilidad recibe los documentos que respalden la adquisición de bienes o servicios a terceros por parte de los restaurantes distintivo "Q" del sector la Mariscal, hasta la cancelación de la cuenta por pagar, con el fin de determinar que el saldo de cuentas por pagar este correcto.

Normas de control:

- Todas las compras se realizarán a través del departamento contable, Jefe financiero o la Gerencia según sea el caso dando la autorización a cada compra de bien o servicio. Se tomará en cuenta los límites detallados en la siguiente tabla:

Tabla 95.

Montos para autorización compras

MONTO	**USUARIO**
0-1000	Contador
1001-5000	Jefe financiero
5001 en adelante	Gerencia

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

- Las compras a crédito deben tener un vencimiento entre 15 y 30 días de acuerdo a la negociación, caso contrario deberá tener la aprobación de la gerencia.
- Todas las cuentas por pagar deben estar registradas en el sistema antes de realizar el pago.

- Las cuentas por pagar deben ser revisadas todos los cierres de mes y se debe llevar un detalle del movimiento de las cuentas por proveedor y por factura.
- Cada proveedor deberá tener un código asignado que corresponderá al número de RUC, C.I o pasaporte según corresponda.
- Para los casos de cuentas por pagar a proveedores de servicios como jardinería, albañilería, pintura, etc. que se realicen a personas naturales que no cuentan con RUC y por lo tanto no tienen comprobantes de venta autorizados por el Servicio de Rentas Internas, se emitirá una Liquidación de Compras y Servicios para que se pueda registrar como gasto deducible y realizar la retención en la fuente correspondiente.
- Los restaurantes distintivo "Q" del sector la Mariscal, están obligados a llevar contabilidad, por lo tanto están sujetos a registrar retenciones en la fuente y del IVA.

De acuerdo a la normativa tributaria vigente los porcentajes aplicables son los siguientes:

Retención IVA

RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO								
AGENTE DE RETENCIÓN (Comprador; el que realiza el pago)	RETENIDO: El que vende o transfiere bienes, o presta servicios.							
				PERSONAS NATURALES				
					NO OBLIGADA A LLEVAR CONTABILIDAD			
	ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y EMPRESAS PÚBLICAS	CONTRIBUYENTES ESPECIALES	SOCIEDADES	OBLIGADA A LLEVAR CONTABILIDAD	EMITE FACTURA O NOTA DE VENTA	SE EMITE LIQUIDACIÓN DE COMPRAS DE BIENES O ADQUISICIÓN DE SERVICIOS (INCLUYE PAGOS POR ARRENDAMIENTO AL EXTERIOR)	PROFESIONALES	POR ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES PROPIOS
ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y EMPRESAS PÚBLICAS	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%
CONTRIBUYENTES ESPECIALES	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%
SOCIEDAD Y PERSONA NATURAL OBLIGADA A LLEVAR CONTABILIDAD	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%
CONTRATANTE DE SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 30%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 30%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 30%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 30%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 30%	----------
COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y REASEGUROS	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 30% SERVICIOS 70%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%	BIENES NO RETIENE SERVICIOS 100%
EXPORTADORES (UNICAMENTE EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES QUE SE EXPORTEN, O EN LA COMPRA DE BIENES O SERVICIOS PARA LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL BIEN EXPORTADO)	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES NO RETIENE SERVICIOS NO RETIENE	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	BIENES 100% SERVICIOS 100%	----------

Figura 19. Retenciones en la fuente del Impuesto al Valor Agregado

Fuente: Servicio de Rentas Internas.

Tabla 96.

Porcentaje de retención en la fuente de impuesto a la renta

DETALLE DE PORCENTAJES DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DE IMPUESTO A LA RENTA CONFORME LA NORMATIVA VIGENTE	Porcentajes vigentes	Campo Formulario 103
Honorarios profesionales y demás pagos por servicios relacionados con el título profesional	10	303
Utilización o aprovechamiento de la imagen o renombre	10	308
Servicios predomina el intelecto no relacionados con el título profesional	8	304
Comisiones y demás pagos por servicios predomina intelecto no relacionados con el título profesional	8	304
Pagos a notarios y registradores de la propiedad y mercantil por sus actividades ejercidas como tales	8	304
Pagos a deportistas, entrenadores, árbitros, miembros del cuerpo técnico por sus actividades ejercidas como tales	8	304
Pagos a artistas por sus actividades ejercidas como tales	8	304
Honorarios y demás pagos por servicios de docencia	8	304
Servicios predomina la mano de obra	2	307
Servicios prestados por medios de comunicación y agencias de publicidad	1	309
Servicio de transporte privado de pasajeros o transporte público o privado de carga	1	310
Por pagos a través de liquidación de compra (nivel cultural o rusticidad)	2	311
Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal	1	312
Compra de bienes de origen agrícola, avícola, pecuario, apícola, cunícula, bioacuático, y forestal	1	312
Regalías por concepto de franquicias de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual - pago a personas naturales	8	314
Cánones, derechos de autor, marcas, patentes y similares de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual – pago a personas naturales	8	314
Regalías por concepto de franquicias de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual - pago a sociedades	8	314
Cánones, derechos de autor, marcas, patentes y similares de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual – pago a sociedades	8	314
Cuotas de arrendamiento mercantil, inclusive la de opción de compra	1	319
Por arrendamiento bienes inmuebles	8	320
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	1	322
Por rendimientos financieros pagados a naturales y sociedades (No a IFIs)	2	323
Por RF: depósitos Cta. Corriente	2	323
Por RF: depósitos Cta. Ahorros Sociedades	2	323
Por RF: depósito a plazo fijo gravados	2	323
Por RF: depósito a plazo fijo exentos	0	323
Por rendimientos financieros: operaciones de reporto - repos	2	323
Por RF: inversiones (captaciones) rendimientos distintos de aquellos pagados a IFIs	2	323
Por RF: obligaciones	2	323
Por RF: bonos convertible en acciones	2	323
Por RF: Intereses en operaciones de crédito entre instituciones del sistema financiero y entidades economía popular y solidaria.	1	323
Por RF: Por inversiones entre instituciones del sistema financiero y entidades economía popular y solidaria.	1	323
Por RF: Inversiones en títulos valores en renta fija gravados	2	323
Por RF: Inversiones en títulos valores en renta fija exentos	0	323
Por RF: Intereses pagados a bancos y otras entidades sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y de la Economía Popular y Solidaria	0	323
Por RF: Intereses pagados por entidades del sector público a favor de sujetos pasivos	2	323
Por RF: Otros intereses y rendimientos financieros gravados	2	323

Por RF: Otros intereses y rendimientos financieros exentos	0	323
Por loterías, rifas, apuestas y similares	15	325
Por venta de combustibles a comercializadoras	2/mil	327
Por venta de combustibles a distribuidores	3/mil	328
Otras compras de bienes y servicios no sujetas a retención	0	332
Por la enajenación ocasional de acciones o participaciones y títulos valores	0	332
Compra de bienes inmuebles	0	332
Transporte público de pasajeros	0	332
Pagos en el país por transporte de pasajeros o transporte internacional de carga, a compañías nacionales o extranjeras de aviación o marítimas	0	332
Valores entregados por las cooperativas de transporte a sus socios	0	332
Compraventa de divisas distintas al dólar de los Estados Unidos de América	0	332
Pagos con tarjeta de crédito	No aplica retención	332
Pago local tarjeta de crédito reportada por la Emisora de tarjeta de crédito, solo recap	2	341
Pago al exterior tarjeta de crédito reportada por la Emisora de tarjeta de crédito, solo recap	0	323
Por energía eléctrica	1	340
Por actividades de construcción de obra material inmueble, urbanización, lotización o actividades similares	1	340
Otras retenciones aplicables el 2%	2	341
Ganancias de capital	entre 0 y 10	344
Dividendos personas naturales residentes en el Ecuador	De acuerdo a la tabla de retenciones del Art. 15 RALRTI	324
Dividendos gravados distribuidos en acciones (reinversión de utilidades sin derecho a reducción tarifa IR)	De acuerdo a la tabla de retenciones del Art. 15 RALRTI	324
Dividendos exentos a sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas en el Ecuador	0	324
Dividendos exentos distribuidos en acciones (reinversión de utilidades con derecho a reducción tarifa IR)	0	324
Dividendos anticipados	22	324
Dividendos anticipados préstamos accionistas, beneficiarios o partìcipes	22	324
Compra local de banano a productor	2	329
Impuesto a la actividad bananera productor-exportador	2	330
Pago al exterior - Rentas Inmobiliarias	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Beneficios Empresariales	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Servicios Empresariales	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Navegación Marítima y/o aérea	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior- Dividendos	entre 0 y 22 *	401.415
Pago al exterior - Dividendos a sociedades en paraísos fiscales	entre 13 y 35	433
Pago al exterior - Dividendos anticipados	entre 0 y 22 *	401.415
Pago al exterior - Dividendos anticipados préstamos accionistas, beneficiarios o partícipes	entre 0 y 22 *	401.415
Pago al exterior - Rendimientos financieros	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior – Intereses de créditos de Instituciones Financieras del exterior	entre 0 y 22 *	401.431.439
Pago al exterior – Intereses de créditos de gobierno a gobierno	entre 0 y 22 *	401.431.439
Pago al exterior – Intereses de créditos de organismos multilaterales	entre 0 y 22 *	401.431.439
Pago al exterior - Intereses por financiamiento de proveedores externos	entre 0 y 22 *	401.411.439
Pago al exterior - Intereses de otros créditos externos	entre 0 y 22 *	401.413.439

Pago al exterior - Otros Intereses y Rendimientos Financieros	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Cánones, derechos de autor, marcas, patentes y similares	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Regalías por concepto de franquicias	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Ganancias de capital	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Servicios profesionales independientes	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Servicios profesionales dependientes	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Artistas	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Deportistas	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Participación de consejeros	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Entretenimiento Público	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Pensiones	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Reembolso de Gastos	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Funciones Públicas	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Estudiantes	entre 0 y 22 *	401.429.439
Pago al exterior - Por otros conceptos	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Pago a proveedores de servicios hoteleros y turísticos en el exterior	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Arrendamientos mercantil internacional	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Seguros, cesiones y reaseguros	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Comisiones por exportaciones y por promoción de turismo receptivo	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Por las empresas de transporte marítimo o aéreo y por empresas pesqueras de alta mar, por su actividad.	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Por las agencias internacionales de prensa	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - Contratos de fletamento de naves para empresas de transporte aéreo o marítimo internacional	entre 0 y 22 *	401,429, 439
Pago al exterior - No sujetos a retencion	0	440

Modificaciones vigentes desde el 01/10/2014 según Resolución NAC-DGERCGC14-00787 publicada 3SRO 346 de 2 de octubre del 2014

CONSIDERAR:

El monto mínimo para efectuar retenciones es de $50. De realizarse pagos a proveedores permanentes se efectuará la retención sin importar el monto(por permanente entiéndase dos o mas compras en un mismo mes calendario).
El comprobante de retención deberá ser entregado en un plazo de cinco días hábiles a partir de la emisión del comprobante de venta.
No estan sujetos a retención en la fuente del impuesto a la renta:
Instituciones y Empresas del Sector Público, incluido el BID, CAF, CFN, ONU y Bco. Mundial.
Instituciones de educación superior (legalmente reconocidas por el CONESUP).
Instituciones sin fines de lucro (legalmente constituidas).
Los pagos por venta de bienes obtenidos de la explotación directa de la agricultura, acuacultura, ganadería, silvicultura, caza y pezca siempre que no se modifique su estado natural.
Misiones diplomáticas de paises extranjeros.
Pagos por concepto de reembolso de gastos, compra venta de divisas, transporte público de personas, ni en la compra de inmuebles o de combustibles.
Los obtenidos por trabajadores por concepto de bonificación de desahucio e indemnización por despido intempestivo, en la parte que no exceda lo determinado por el Código Tributario.
Los obtenidos por concepto de las décima tercera y décima cuarta remuneraciones.
Los obtenidos por concepto de becas para el financiamiento de estudios, especialización o capacitación.
Los pagos con convenio de Débito o Recaudación: se registrará el porcentaje de retención de acuerdo a la naturaleza de la transacción.
* Para las transacciones efectuadas en el exterior se deberá considerar: si existe convenio de doble tributación, sin convenio de doble tributación o a paraísos fiscales o regímenes fiscales preferentes, por esta razón el porcentaje está abierto del 0 al 22% de acuerdo a la naturaleza de la transacción.

Nota: Porcentajes de retención en la fuente.

Tabla 97.

Narrativa del procedimiento para el registro de la cuenta por pagar

<table>
<tr><th>NO</th><th>RESPONSABLE</th><th>ACTIVIDAD</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Auxiliar Contable</td><td>Revisa en las facturas los datos informativos del proveedor como son: Nombre del documento, número, autorización del SRI que debe estar vigente, y que los cálculos sean correctos.
Realiza el registro de la transacción en el sistema contable tomando en cuenta los valores de las retenciones en la fuente, así como del IVA.</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Auxiliar Contable</td><td>Elabora un reporte para el contador semanalmente de las facturas que se han ingresado y están pendientes para el pago respectivo usando el siguiente formato:
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Factura No.</th><th>Proveedor</th><th>Valor</th><th>Firma Recepción</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Contador</td><td>Procede a realizar la verificación de la información para la emisión de los pagos.</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Auxiliar Contable</td><td>Realiza las confirmaciones telefónicamente para que los proveedores se puedan acercar a retirar el pago.
Entrega los pagos y retenciones a los proveedores los días que la administración ha destinado para ello.</td></tr>
</table>

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Asientos contables tipo

Tabla 98.

Registro de la cuenta por pagar

CUENTA	DESCRIPCIÓN	%	DETALLE	DÉBITO	CRÉDITO
5.2.1.16	SUMINISTROS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN		R/FACTURA 001	XXX	
5.2.1.17	SUMINISTROS DE OFICINA		R/FACTURA 001	XXX	
1.1.4.03	IVA EN COMPRAS	12	R/FACTURA 001	XXX	
2.1.3.03	RETENCIÓN EN LA FUENTE	1	R/FACTURA 001		XXX
2.1.1.01	PROVEEDORES LOCALES		R/FACTURA 001		XXX

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 99. Registro cancelación de la cuenta por pagar

Registro cancelación de la cuenta por pagar

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DÉBITO	CRÉDITO
2.1.1.01	PROVEEDORES LOCALES	CANCELACION FACTURA	XXX	
1.1.1.10	BANCO PICHINA	CANCELACION FACTURA		XXX

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

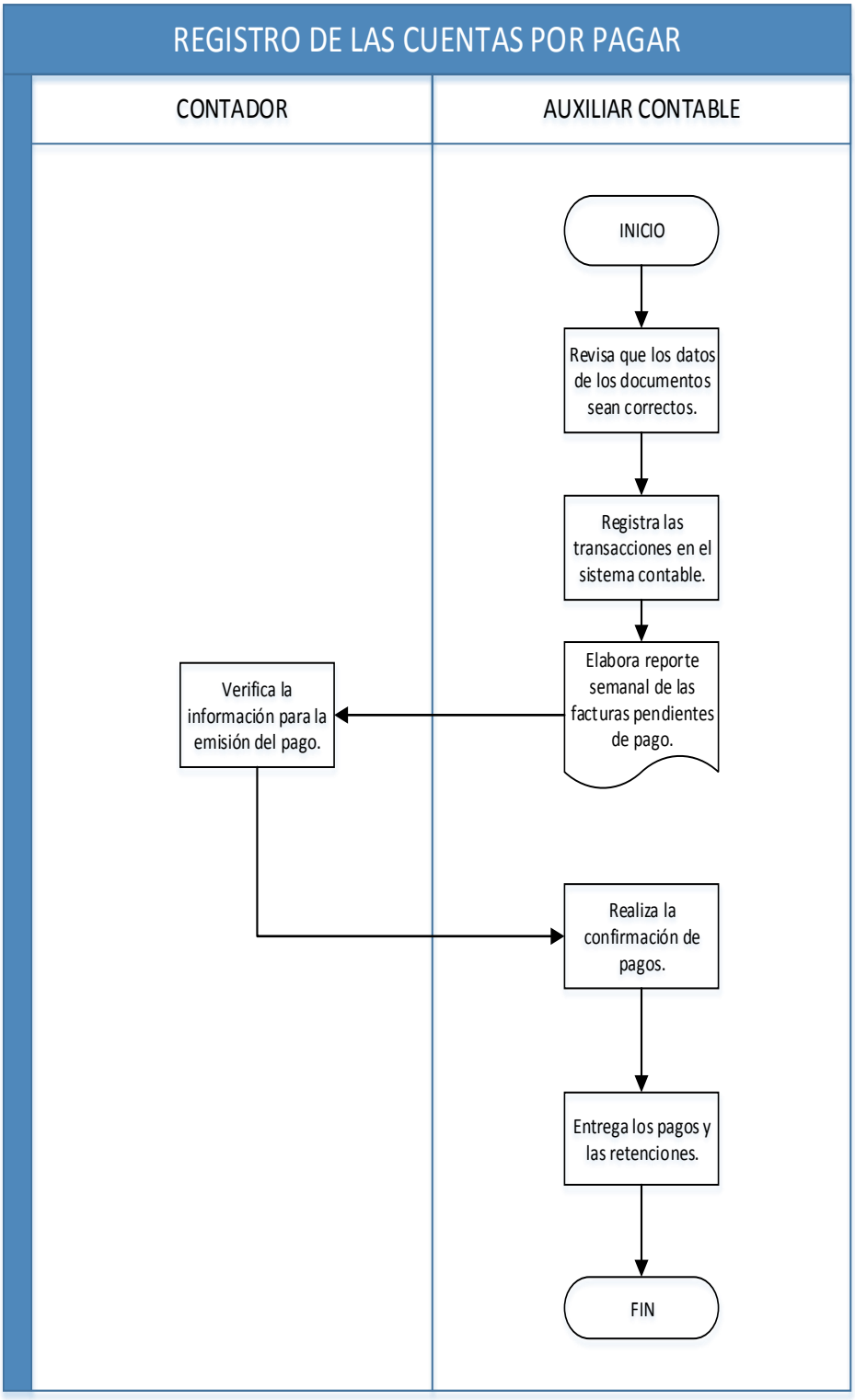

Figura 20. Flujograma del proceso de cuentas por pagar

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Gastos

Objetivo

Establecer normas para el proceso de generación de egresos con el fin de controlar y contabilizar oportunamente las mismas.

Alcance

El procedimiento inicia al momento que contabilidad recibe los documentos que respalden la adquisición de bienes o servicios a terceros por parte de los restaurantes distintivo “Q” del sector la Mariscal, hasta la cancelación de la cuenta por pagar emitiendo el respectivo comprobante de egreso.

Normas de control:

- La empresa debe mantener al menos dos cuentas bancarias a nombre de la misma, en cualquiera de las entidades del sistema financiero que la administración considere las más adecuadas y confiables.
- Los cheques deben ser emitidos con dos firmas, una de ella corresponderá al representante legal y la otra al gerente financiero o contador.
- Todos los pagos que maneje la empresa y no sean realizados con caja chica deberán ser cancelados por medio de transferencias bancarias o con los cheques de la empresa.
- Los comprobantes de egreso deben estar previamente numerados y ser emitidos de acuerdo a su secuencia, estos deben ser impresos en un original y dos copias.

Tabla 100.

Narrativa del proceso de egresos

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Auxiliar de contabilidad	Recepta todos los documentos que necesitan ser cancelados. Remite los egresos al contador para la aprobación para el pago.
2.	Contador	Revisa la información de los pagos a realizarse, los aprueba y remite nuevamente la documentación al auxiliar de contabilidad.
3.	Auxiliar de contabilidad	Elabora los cheques correspondientes para el pago de las obligaciones así como el respectivo comprobante de egreso.
4.	Contador y Gerente General.	Reciben, revisan y firman el aprobado en los cheques a ser cancelados.
5.	Auxiliar de contabilidad	Genera el asiento en el sistema contable, y ordena la documentación para el archivo.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

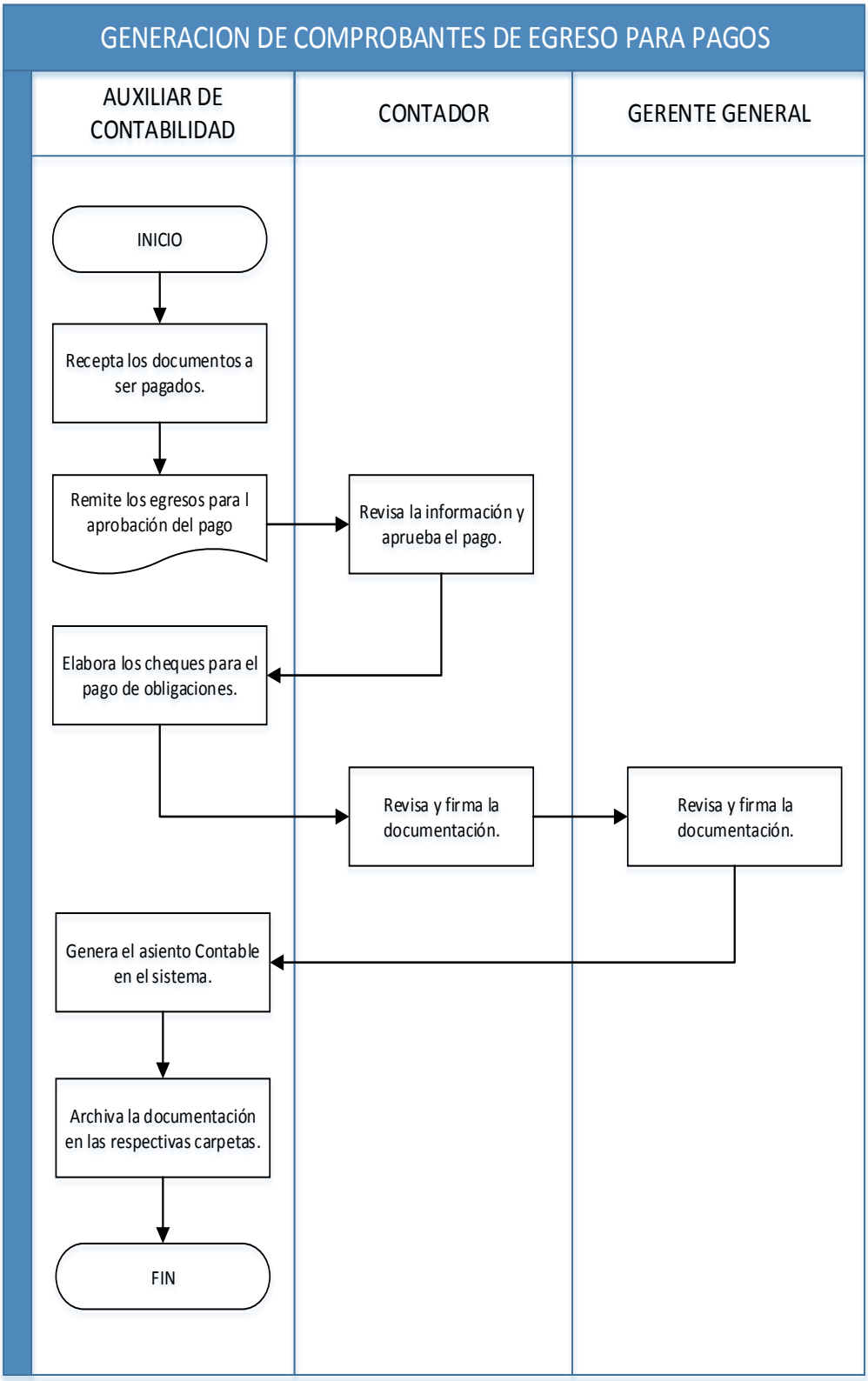

Figura 21. Flujograma del proceso de generación de egresos

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

3.3.4 Procedimientos y políticas propuestos para el proceso de ingresos por ventas

Tabla 101.

Cuentas que intervienen para el proceso de ingresos por ventas

DINÁMICA	
DÉBITO	**CRÉDITO**
CAJA	VENTAS
IMPUESTO RETENIDO IVA	IVA VENTAS
IMPUESTO RETENIDO EN LA FUENTE	DEVOLUCION EN VENTAS
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Ingresos por ventas

Objetivo

Recibir y recaudar los dineros que ingresan por la venta de servicios.

Proporcionar el marco procedimental de tal manera que sirva como guía para el desarrollo en forma integrada las actividades que conlleva el proceso de ingresos por venta de servicios.

Alcance

Los procedimientos y políticas propuestos para el control interno de la cuenta Ingresos permitirán llegar al área de atención al cliente como a contabilidad hasta el registro contable de las ventas de servicios realizadas.

Normas de control

- El restaurante mantendrá dos cuentas bancarias, a nombre de la entidad en las Instituciones financieras que el gerente decida.

- Todos los ingresos sin excepción alguna se depositarán en las cuentas bancarias que el restaurante disponga, deberán estar respaldados por los comprobantes de depósito junto con el comprobante de ingreso.
- Se debe contar con facturas y recibos de caja debidamente numerados de manera consecutiva los mismos que se imprimirán en original y copia.
- Se contará con comprobantes de ingreso numerados.
- El encargado de caja para cada local deberá contar con un puesto de trabajo seguro donde pueda mantener bajo llave el dinero recibido por las ventas de servicios. Todo el efectivo recibido se depositará al día siguiente.

Tabla 102.

Narrativa del procedimiento de ingresos

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cajero de local	Elabora el documento factura que va a ser cobrado a través del sistema.
2	Cliente	Revisa la factura correspondiente antes de proceder con el pago.
3	Cajero de local	Realiza el cobro de la factura realizada Registra el ingreso en el sistema Delega la realización del depósito.
4	Contador	Recibe las facturas y comprobante de depósito correspondientes al día anterior para registrar y elaborar los respectivos comprobantes de ingreso.
5	Contador	Archiva los comprobantes de ingreso.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

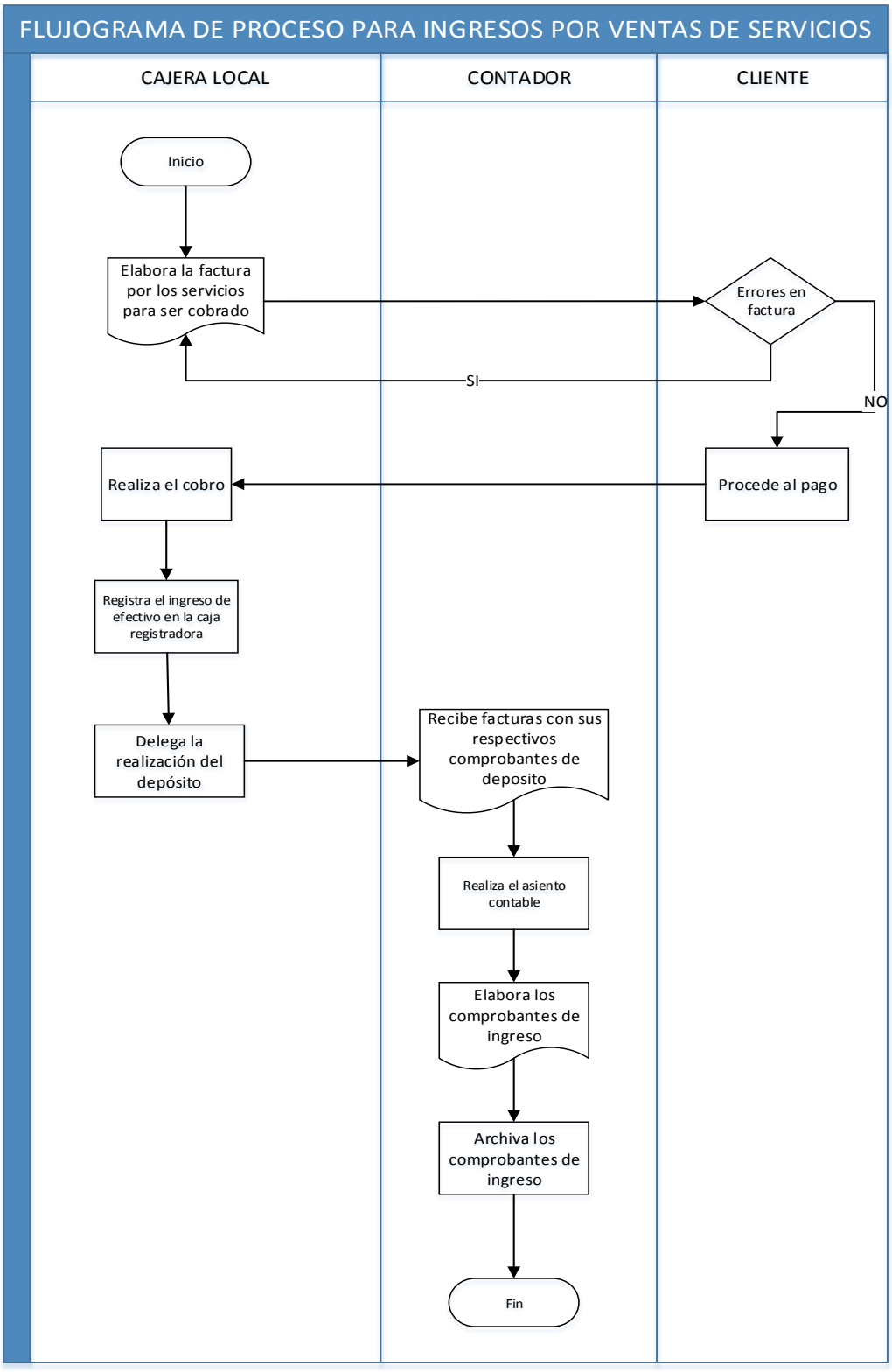

Figura 22. Flujograma del proceso de ingresos

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Cuentas por cobrar

Objetivo:

Establecer los lineamientos para el manejo de cuentas por cobrar de los restaurantes distintivos "Q", originadas por créditos a clientes y poder obtener una óptima recuperación de cartera, teniendo en cuenta que la administración de las cuentas por cobrar afecta directamente a la liquidez de la entidad.

Alcance:

Aplicable a todos los ingresos a crédito que obtenga la empresa, así como para el adecuado manejo de las acciones de cobro, determinación de vigencia de la cartera y finalmente el cálculo de la provisión para cuentas incobrables.

Normas y políticas de control:

- Los montos y plazos del crédito serán autorizados por el Gerente
- El auxiliar contable será el encargado de dar seguimiento a los compromisos obtenidos con los clientes para la recuperación de cartera.
- Los clientes que requieran adquirir un crédito con los restaurantes distintivo "Q" deberán llenar el formulario predeterminado por la misma, adjuntando la documentación requerida, para proceder a cualquier venta a crédito.
- Los clientes nuevos realizarán el pago de los servicios prestados por los restaurantes distintivos "Q" al contado.
- El monto de crédito será el promedio de las compras dentro de un período, relacionado con el tiempo de crédito que se le pueda conceder.
- Para clientes antiguos se considerará la ampliación de los montos del crédito, tomando en cuenta si el cliente en el transcurso del tiempo ha demostrado seriedad y puntualidad en sus pagos.
- Se considerará cartera vencida aquellas cuentas que por cobrar que no se han recuperado a su vencimiento,
- Se considerará cartera difícil de recuperar aquellas cuentas que al estar vencidas haya transcurrido 60 días.

- En caso de ser necesario se tomarán acciones legales, dando aviso al representante legal de los restaurantes distintivo “Q”.
- Se considerará cartera incobrable, cuando las cuentas no se han podido recuperar transcurrido un año a pesar de las acciones tomadas por contabilidad, Gerente y Abogado.
- Para el cargo contra la provisión de incobrables, se deberá tomar en cuenta y cumplir con lo siguiente:
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha del vencimiento original del crédito.
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito.
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

Tabla 103.

Narrativa del procedimiento: selección de nuevos clientes

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Recepción	Atender las llamadas de los restaurantes distintivo “Q” o personas interesadas en ser clientes corporativos, informando que las 3 primeras citas el pago de los servicios deberán ser al contado y solicitando la siguiente información: Perfil del Solicitante Ruc/C.I Razón Social / Nombre Contacto Dirección Teléfono
2	Cliente	Deberá entregar los documentos solicitados por los restaurantes distintivo “Q” del sector de la Mariscal.
3	Contador	Revisará y constatará que la información dada a recepción sea correcta. Toda esta información será

		entregada al Gerente.
4	Gerente	De acuerdo a la información recolectada y analizada por contabilidad el Gerente será el que apruebe al nuevo Cliente.
5	Auxiliar Contable	Archiva los documentos entregados por gerencia.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

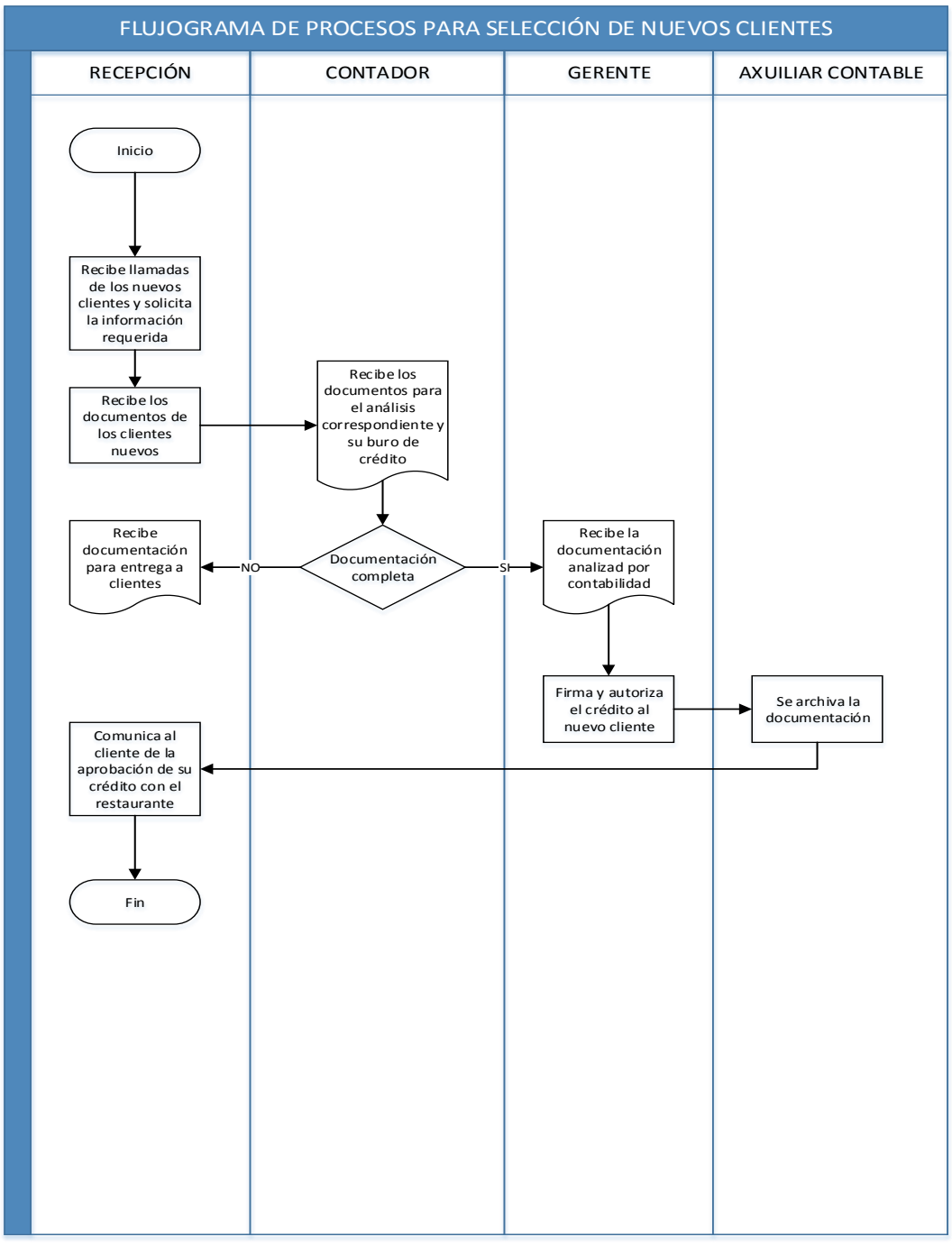

Figura 23. Flujograma de procesos para selección nuevos clientes

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Tabla 104.

Narrativa del procedimiento de gestión de cobranza y recaudación

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Contador	Elabora un cronograma de cobros, de acuerdo a las fechas de vencimiento de cada cuenta por cobrar, ordena las facturas de acuerdo a la ruta de vencimiento.
2	Recepción	Según las fechas de vencimiento, recepción será el encargado de realizar las llamadas a los clientes recordándoles las fechas de vencimiento de su deuda. Dando el seguimiento oportuno y notificando las observaciones encontradas de ser el caso.
3	Mensajero	Visita al cliente y cobra la factura pendiente
4	Contador	Al recibir los pagos de los clientes se procede a realizar el comprobante de ingreso, registrándolo en el sistema, disminuyendo la cuenta por cobrar correspondiente. Registrando adicionalmente comprobantes de retención en el caso de existir.
5	Mensajero	Se envía al mensajero a realizar el depósito de lo recaudado y entrega los comprobantes a Contabilidad.
6	Contador	Archiva el comprobante de ingreso adjuntando la papeleta de depósito.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Asiento contable

Tabla 105.

Registro comprobante de ingresos de bancos

FECHA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DÉBITOS	CRÉDITOS
1.1.1.10	Banco Pichincha	Pago/abono factura #001 Sr. Juan Méndez	xxx	
1.1.3.01	Cuentas por cobrar clientes corporativos	Pago/abono factura #001 Sr. Juan Méndez		xxx

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Tabla 106.

Registro comprobante de ingreso bancos incluyendo la retención

FECHA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DÉBITOS	CRÉDITOS
1.1.1.10	Banco Pichincha	Pago/abono factura #001 Sr. Juan Méndez	xxx	
1.1.4.02	Impuesto Retenido	Pago/abono factura #001 Sr. Juan Méndez	xxx	
1.1.3.01	Cuentas por cobrar clientes corporativos	Pago/abono factura #001 Sr. Juan Méndez		xxx

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Formato de comprobante de pago

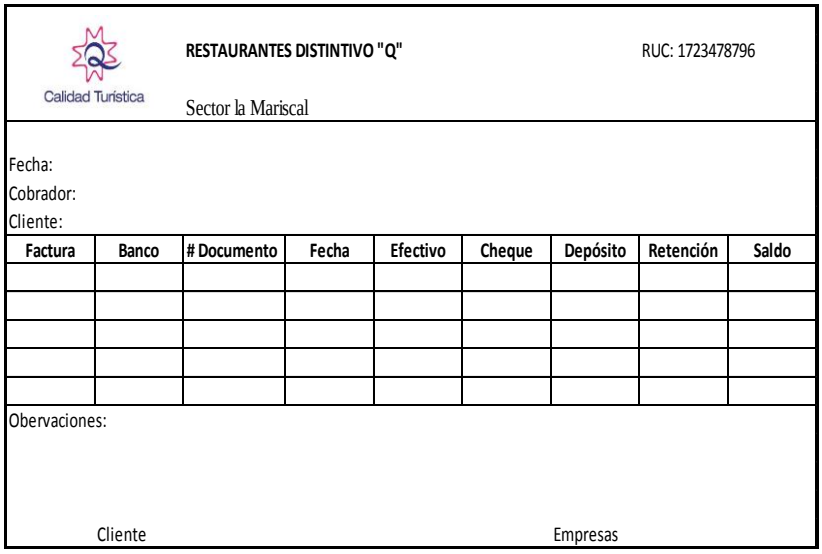

Figura 24. Formato prediseñado comprobante de pago

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

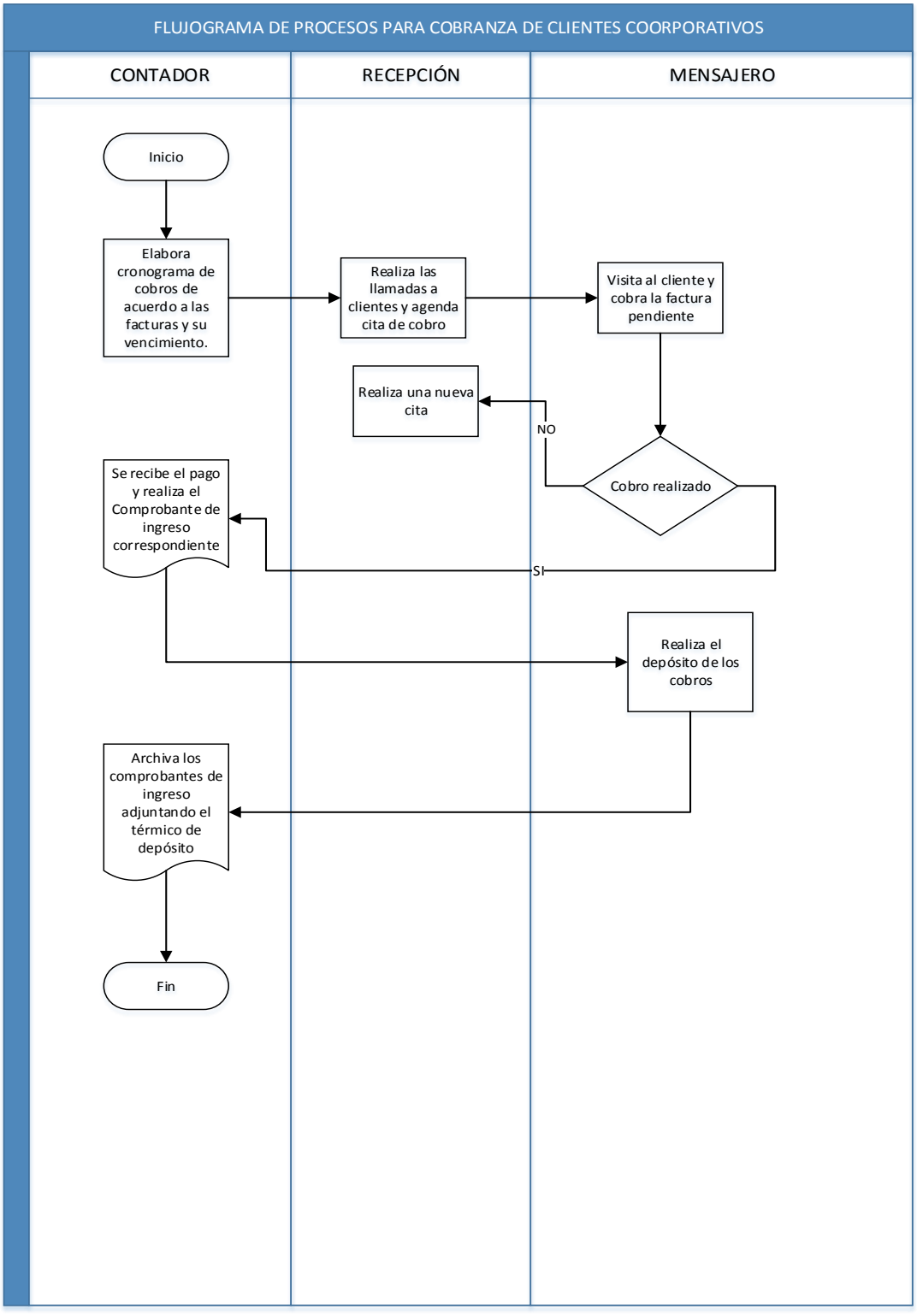

Figura 25. Flujograma de procesos de gestión de cobranza para clientes corporativos.

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

3.3.5 Procedimientos y políticas propuestos para el proceso de Nómina

Tabla 107.

Cuentas que intervienen para el proceso de nómina

DINÁMICA	
DÉBITO	**CRÉDITO**
SUELDOS	BANCOS
APORTE PATRONAL	APORTES PATRONALES POR PAGAR
DÉCIMO TERCER SUELDO	APORTES INDIVIDUALES POR PAGAR
DÉCIMO CUARTO SUELDO	FONDOS DE RESERVA
VACACIONES	SUELDOS POR PAGAR
FONDOS DE RESERVA	DÉCIMO TERCER SUELDO
DESAHUCIO	DÉCIMO CUARTO SUELDO
	IMPUESTO A LA RENTA

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Objetivo

Establecer las políticas, normas y procedimientos que rigen en el proceso de administración de sueldos en las empresas de servicios de restaurantes, de manera coherente y armónica que permita a las instancias administrativas de Recursos Humanos, instituir la equidad del pago de las remuneraciones en relación con la valoración de los puestos.

Alcance

Aplicable a todo el personal que forma parte de la empresa de servicios de restaurante.

Normas y políticas de control:

- Deben ser aprobados por la alta gerencia: la contratación de personal, el salario a pagar, las deducciones que se realizarán en nómina,
- Debe ser utilizados relojes biométricos para el ingreso y salida del personal, de esa manera tener un control en el horario de trabajo.

- Debe existir separación de funciones; entre el personal que controla el tiempo de trabajo, elabora nómina, paga la nómina.
- Las contrataciones o despidos deben ser inmediatamente notificados al departamento de nómina.
- El tiempo a pagar a cada trabajador debe ser aprobado por el jefe del departamento respectivo.
- Los cálculos realizados para nómina deberán ser revisados antes de enviar al pago a los trabajadores.
- Se debe realizar mediante transferencia bancaria el pago de sueldos, a la cuenta personal de los empleados.
- Los funcionarios que pagan la nómina deben ser rotados continuamente.
- Se reconocerá todos los beneficios legales estipulados en el Código de Trabajo, a todos los empleados que laboren en el restaurante.
- El pago de remuneraciones se lo debe realizar los últimos días de cada mes.

Tabla 108.

Narrativa del proceso de elaboración y pago de nómina

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asistente contable responsable de nómina	• Recibe del departamento de recursos humanos mediante memorando de contratos de nuevo personal y todos sus beneficios. • Revisa que todos los cálculos estén bien elaborados, bajo las disposiciones legales. • Genera del portal del IESS, el reporte de préstamos y el reporte de fondo de reserva. • Genera el rol de pagos hasta el 26 de cada mes y entrega a la gerencia para su aprobación
		• Verifica que todos los datos estén generados correctamente. • En el caso de no existir ninguna novedad aprueba el

2	Gerente General	rol de pagos, con su firma y entrega al asistente contable. • En el caso de existir novedades comunica al asistente contable para su respectiva corrección.
3	Asistente contable responsable de nómina	• Recibe el rol de pagos aprobado. • Realiza el archivo para realizar la transferencia.
4	Jefe financiera	• Realiza las transferencias bancarias a las cuentas de los empleados.
5	Asistente contable responsable de nómina	• Archiva el rol de pagos con toda la documentación de soporte.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

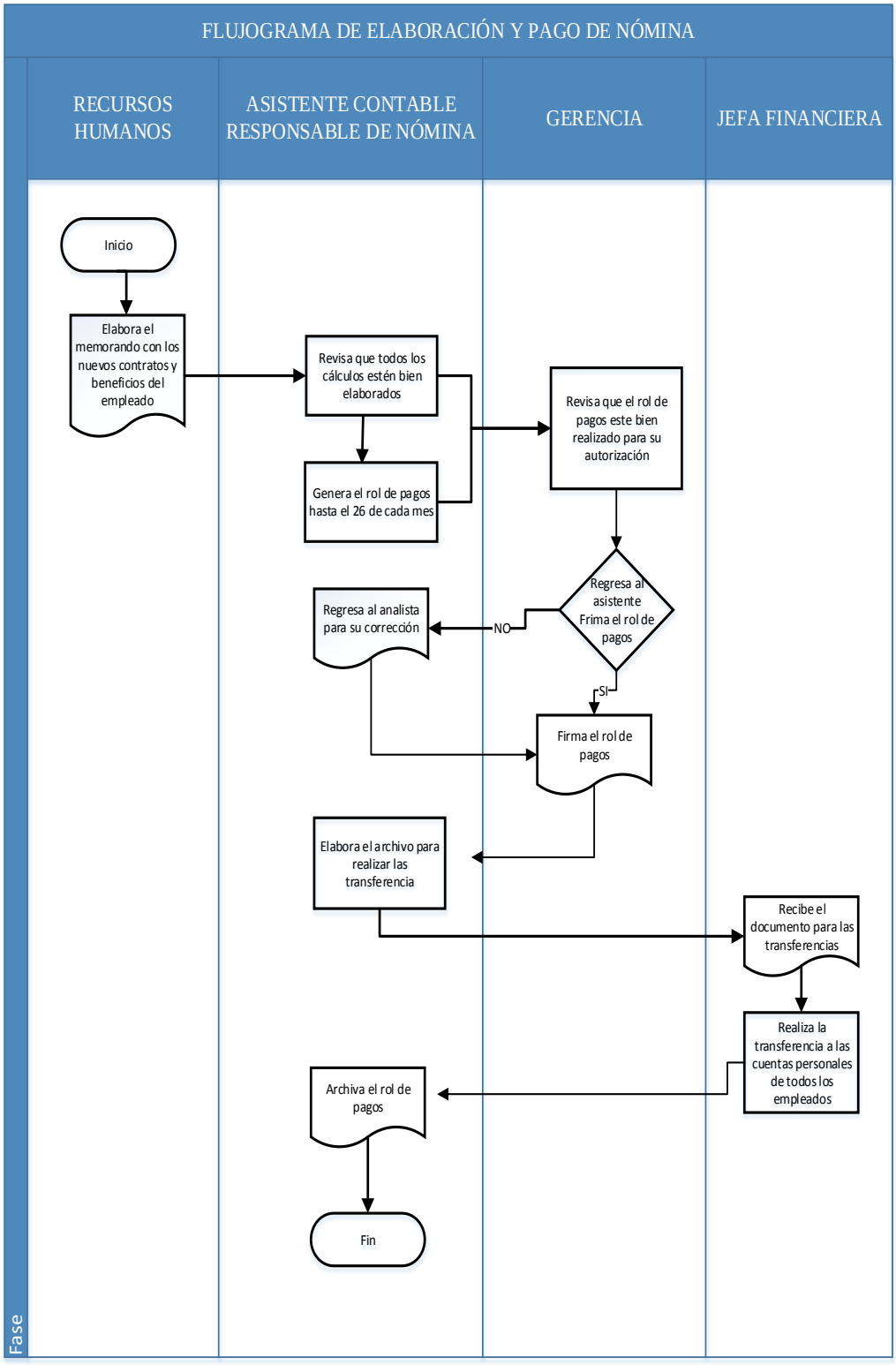

Figura 26. Flujograma para la elaboración y pago de nómina

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

3.3.6 Procedimientos y políticas propuestos para el control interno del proceso de producción

Tabla 109.

Cuentas que intervienen para el proceso de producción

DINÁMICA	
DÉBITO	**CRÉDITO**
Mano de obra directa Otros costos indirectos de fabricación	Bancos Inventario de materias primas

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Objetivo

El objetivo de esta propuesta será establecer los instrumentos necesarios para verificar que la materia prima despachada de la bodega al centro de producción, es decir al restaurante, se utilice para la elaboración de productos terminados y que estos a la vez sean consumidos apropiadamente, proporcionando así la información necesaria para la medición del costo diario de materia prima consumida.

Alcance

Los procedimientos y políticas propuestos para el control interno del proceso de producción permitirán llegar desde el área de atención al cliente como a contabilidad y hasta el registro contable del costo.

Normas de control

- El gerente de operaciones será la persona encargada de aprobar la planificación de la producción diaria, tomando en cuenta los factores que influyen en el nivel de las ventas como por ejemplo temporadas altas como navidad, día de la madre, etc. Y fines de semana que es cuando los restaurantes tienen una mayor afluencia de clientes.

- El pedido de materia prima a la bodega para el área de producción (cocina) lo deberá realizar el administrador del restaurante, se deberá hacer a diario, esto con el fin de mantener productos frescos para el cliente y evitar el desperdicio de productos delicados como son las legumbres y hortalizas.

- El encargado de recibir el producto para el restaurante supervisará que los artículos ofrezcan las características propias de calidad, cantidad y presentación exigidas por el chef para preparar los alimentos.

- El contador o asistente contable serán los encargados de estimar los costos de cada uno de los productos que se usan en los restaurantes, así como de realizar el cálculo de los precios de venta al público.

- El cálculo de los costos de producción se deberá realizar en base al siguiente esquema:

Estado de costo de producción

Estado de costo de producción y ventas	
	Inventario inicial de materia prima
+	Compras de materia prima
=	Disponible de materia prima
-	Inventario final de materia prima
=	Materia prima utilizada
+	Mano de obra directa
=	COSTO PRIMO
+	Costos indirectos de fabricación
	Materia prima indirecta
	Mano de obra indirecta
	Otros costos indirectos
	TOTAL COSTO DE FABRICACIÓN
+	Inventario inicial de productos en proceso
=	Productos en proceso disponibles
-	Inventario final de productos en proceso
	COSTO DE PRODUCCIÓN

Figura 27. Estado de costos de producción y ventas

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

El esquema presentado nos da una pauta general de cómo se establecen los cálculos de los costos para los diferentes productos, al ser nuestra propuesta dirigida a los restaurantes se debe tomar en cuenta que no van a existir inventarios de productos en proceso, ya que la transformación de la materia prima se la realiza en las cocinas de los restaurantes siempre y cuando haya un cliente que realiza una orden de la carta o menú.

Tabla 110.

Narrativa del proceso de entrega de materia prima para la elaboración de los productos.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gerente de operaciones	Aprueba la planificación de la producción diaria.
2	Administrador del restaurante	Realiza el pedido de materia prima a diario.
3	Jefe de Bodega	Recibe el pedido de materia prima y realiza el despacho y envío al restaurante.
4	Administrador del restaurante.	Recibe los productos cotejando con la lista del pedido, y entrega al chef.
5	Chef ejecutivo	Realiza la transformación de la materia prima a producto final.
6	Administrador del restaurante	Realiza un resumen de los productos que se consumieron en el día.
7	Contador	Recibe los reportes de consumos de los materiales y realiza el costeo junto con los demás componentes del costo.

Nota: Elaborado por Evelyn Cuaspud - Carolina Yánez.

Proceso de requisición de materia prima a bodega

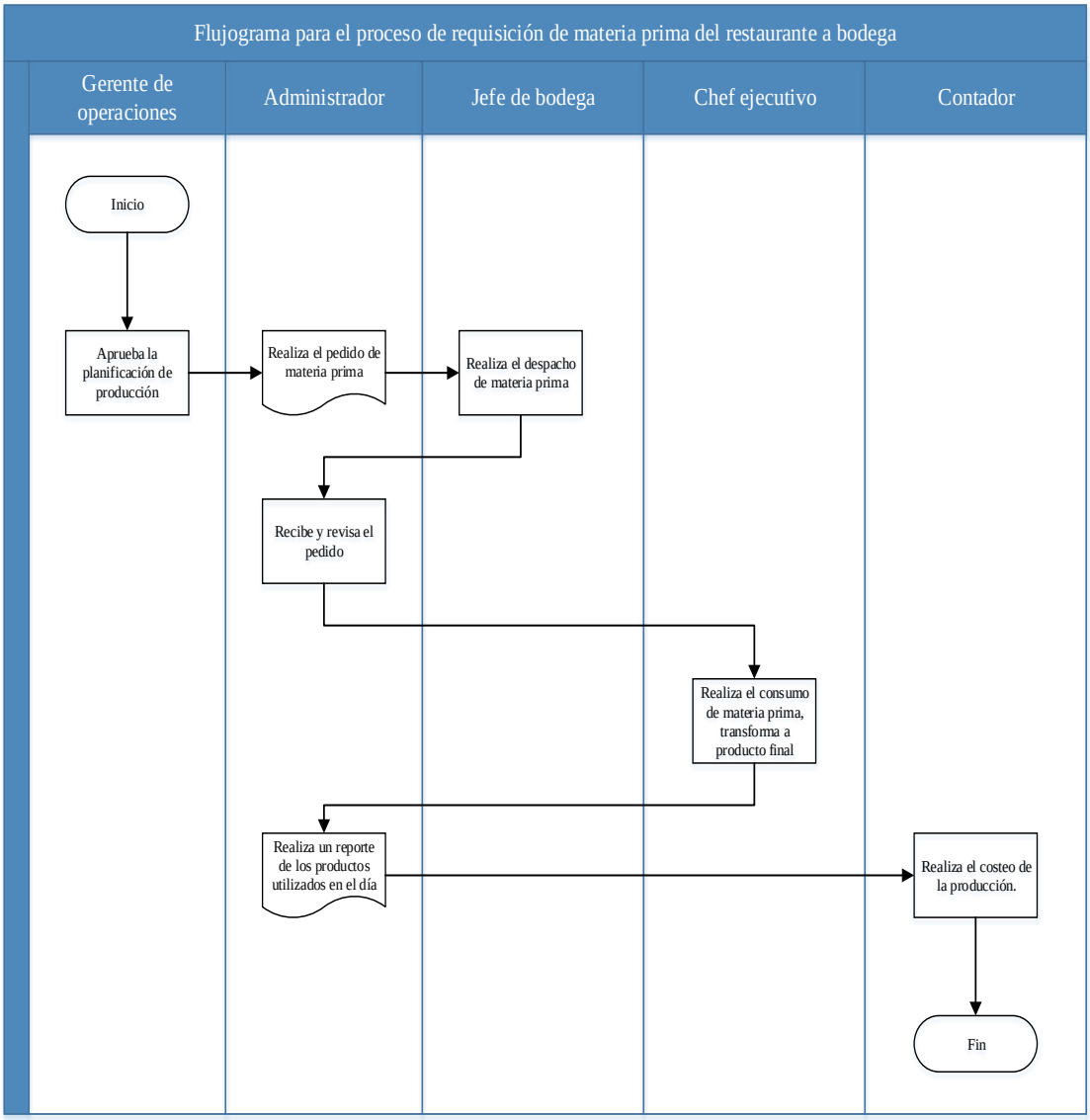

Figura 28 Flujograma del proceso de requisición de materia prima

Elaborado por: Evelyn Cuaspud – Carolina Yánez.

Información y Comunicación

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. Los restaurantes deberán contar con sistemas de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normativa vigente.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano, es decir a todas las áreas involucradas, en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

Monitoreo

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para fortalecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Mediante la evaluación del control interno aplicado a las Empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito se concluye lo siguiente:

El control interno es una herramienta indispensable en cualquier tipo de empresas ya que permite evaluar la correcta aplicación de las normas, políticas y procedimientos**.**

Luego de haber realizado la evaluación del sistema de control interno para las Empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, se determina la necesidad de implantar un manual de procedimientos contables para las principales cuentas de mayor movimiento, lo que facilitará la correcta aplicación por parte del personal involucrado.

Se determina que dentro de las empresas de servicios de restaurantes una de las áreas con un alto nivel de riegos es la de inventarios de materia prima debido a la alta rotación de los productos de alimentos lo que dificulta tener un control adecuado de los mismos.

No existen normas y políticas internas que sean emitidas por escrito por parte de la gerencia las que servirán como guía para todo el personal de la empresa.

El control interno es un proceso que requiere la participación de todos los involucrados en las áreas de una empresa, por lo que se hace necesario que la administración dedique tiempo y recursos a la capacitación inicial del personal, el mismo que de entrada no está preparado y con el conocimiento necesario para adaptarse y acoplarse a los procedimientos internos.

RECOMENDACIONES

Aplicar las herramientas de control interno propuestas para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” del sector la Mariscal ya que estas serán herramientas indispensables que van a contribuir a la seguridad del sistema contable que se utiliza internamente, fijando y evaluando los procesos administrativos, contables y financieros que ayudaran a que los objetivos de las empresas se cumplan. El control interno además permitirá detectar irregularidades y errores, mismos que al ser analizados nos permitirán proponer soluciones factibles para su aplicación dentro de todos los niveles de autoridad.

Implementar un manual de procedimientos contables para las cuentas principales y de mayor movimiento, mismo que debe ser socializado con todo el personal de contabilidad con el objetivo de que se facilite la correcta aplicación del mismo.

Aplicar mayores controles y hacer énfasis en cumplir los procedimientos planteados en el área de inventarios de materia prima, ya que debido a la naturaleza de los productos que se manejan en un restaurante como son los alimentos estos están expuestos a varias situaciones como son las bajas que se producen por productos caducados, el alto nivel de desperdicio por mal manejo, e incluso hasta el robo de los mismos por parte de los empleados.

Incrementar la aplicación de controles y revisión de las operaciones sensibles de la entidad como son los arqueos sorpresivos de caja, la toma de inventarios periódicos para propiedad, planta y equipo, así como el de la toma de inventarios físicos mensuales lo que permitirá que haya una reducción en las probabilidades de que existan anomalías en los procesos y así se obtenga información razonable y confiable que nos permita tener bases adecuadas para la toma de decisiones.

Integrar a todos los miembros de la organización en el proceso de capacitación acerca del control interno, ya que si todos participan y conocen claramente a través del manual las normas, políticas y procedimientos que existen en la empresa, estos estarán más comprometidos con lo que se espera de ellos. Se debe hacer énfasis en la inducción del personal que ingresa a la empresa.

LISTA DE REFERENCIAS

Amo Baraybar, F. (2010). *El Cuadro de Mando Integral - Balanced Scorecard-*. Esic Editorial.

Auditoría General de la Nación. (s.f.). *Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades de Estado.* República de Argentina.

Blanco Luna, Y. (2003). *Auditoría Integral, normas y procedimientos.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Blanco Luna, Y. (2006). *Normas y Procedimientos de la auditoría Integral.* Bogotá: ECOE EDICIONES.

Blanco Luna, Y. (2008). *Normas y Procedimientos de Auditoria Integral* . Colombia : Ecoe ediciones.

Contraloría General del Estado. (2001). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión.* Ecuador.

De la Peña Gutiérrez, A. (2007). *Auditoría: Un enfoque práctico.* Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes* (Segunda ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones.* Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.

Franklin F., E. B. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio.* México: Pearson Educacion.

Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Adminsitrativa: gestión estratégica del cambio.* México: Mc GrawHilll.

Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras, ILACIF. (2008). *Anexo B-1-8.* México.

Internartional Federation of Accountants. (2007). *Auditoria Financiera para PYMES.* New York: ECOE.

Mantilla, S. A., & Blanco, S. Y. (2008). *Auditoria del Control Interno* . Bogotá: ISBN.

Norton, D. P., & Kaplan, R. S. (1996). *El Cuadro de Mando Integral.* USA: Harvard Business School Press.

Quito Turismo. (2013). *Reglamento General del Distintivo Q.* Obtenido de Quito Turismo: http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/destacados/3-distintivo-q

Quito Turismo. (2013). *Reglamento General del Distintivo Q*. Obtenido de Quito Turismo: http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/destacados/3-distintivo-q

Quito Turismo. (2014). *Presentación Distintivo Q* . Obtenido de http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/destacados/3-distintivo-q

Sanchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros.* Mexico: Prentice Hall.

Sotomayor, A. (2003). *Auditoria Administrativa.* Mexico: Editorial Lazcano-Lozano.

Stoner, J. A., & Freeman, R. E. (2008). *Administración.* México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Subía Guerra, Y. (2009). *Informe de Auditoría Integral.* Ecuador.

Velazquez Y., M. (2011). *Auditoría de Gestión I.* Ecuador.

Whittington, O. R., & Pany, K. (2008). *Auditoría: Un enfoque integral.* Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.